



LARBI TEBESSI –
TEBESSA UNIVERSITY
UNIVERSITE LARBI TEBESSI –
TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: العلوم الإنسانية

الرقم التسلسلي:/ 2016

الميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

الشعبة: علم مكتبات

التخصص: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق.

اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية

دراسة ميدانية ب: مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي - تبسة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د."

دفعة: 2016 م

تحت إشراف الأستاذة:

- شفرور عائشة.

من إعداد الطالبة::

- قريد سماح

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أولم خديجة	أستاذة مساعد - أ -	رئيسا
شفرور عائشة	أستاذة محاضرة - أ -	مشرفا ومقررا
شعلال سليمة	أستاذة محاضرة - ب -	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2015/2016م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

شكر وتقدير:

اللهم لا إله إلا أنت نحمدك ونشكرك ونستعينك ونستغفرك وتوب إليك وتوكل عليك وثني عليك الخير كله.

تقدم بالشكر الجزيل والامتنان الكبير إلى أستاذتنا الفاضلة شفرور عائشة لقبول الإشراف على هذا البحث

وعلى نصائحها القيمة وتوجيهاتها الرشيدة فكانت أفضل سند ونحي في روح الجدية والتفاني في العمل

فجازاها الله خيرا وأعانها على تبليغ رسالة العلم.

كما نشكر جميع أساتذة علم المكتبات بجامعة تبسة واللجنة المناقشة.

وفي الأخير اللهم لا تجعل نصاب بالغرور إذا نجحنا ولا باليأس إذا أخفقنا وذكرنا أن الإخفاق هو التجربة الذي

يسبق

النجاح.

سمّاح



قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	
04	يبين وتيرة التردد على المكتبة	
05	يبين أغراض التردد على المكتبة	
06	يبين مدى تلبية رصيد المكتبة للاحتياجات	
07	يبين الخدمات المتوفرة في المكتبة	
08	يبين نوع الخدمات المقدمة في المكتبة	
09	يبين مدى تلبية الإعارة الداخلية لاحتياجات المستفيدين	
10	يبين وسائل البحث المتوفرة في المكتبة	
11	يبين مدى الرضا عن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة	
12	يبين مدى الحصول على دورات تدريبية	
13	يبين دور الخدمة المرجعية في الحصول على المعلومة	
14	يبين مساعدة المكتبي في الحصول على المصادر	
15	يبين مستويات الخدمة المرجعية عند المكتبي	
16	يبين مدة الانتظار لتلبية طلب المستفيد من طرف المكتبي	
17	يبين توفر المكتبة على سجل اقتراحات	
18	يبين قيام المكتبة بنشاطات ثقافية	
19	العوائق التي تحول دون ارتياد المكتبة	

قائمة المحتويات

شكر وتقدير

قائمة الجداول

مقدمة:

الفصل الأول: الإطار المنهجي

1. الإشكالية.....2
2. تساؤلات الدراسة.....4
3. فرضيات الدراسة.....4
4. أسباب اختيار الموضوع.....5
5. أهمية الدراسة.....6
6. أهداف الدراسة.....6
7. المنهج المستخدم في الدراسة.....7
8. الدراسات السابقة.....8
9. ضبط مصطلحات الدراسة.....9

الفصل الثاني: مكتبات المطالعة العمومية

- تمهيد.....12
1. تعريف مكتبات المطالعة العمومية.....13
2. أنواع مكتبات المطالعة العمومية.....13
3. خصائص مكتبات المطالعة العمومية.....14
4. أهداف مكتبات المطالعة العمومية.....15
5. وظائف مكتبات المطالعة العمومية.....15

6.	مقومات ودعائم مكتبات المطالعة العمومية.....	15
	خلاصة الفصل.....	22

الفصل الثالث: الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية

تمهيد:.....	24
1. تعريف الخدمة المكتبية	24
2. أهمية الخدمة المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية	25
3. متطلبات الخدمة المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية.....	26
4. أنواع الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية.....	27
1.4. الخدمات غير المباشرة	28
1.1.4.التزويد	29
2.1.4.الفهرسة	34
3.1.4.التكشيف.....	44
4.1.4.الاستخلاص.....	
2.4. الخدمات المباشرة.....	
1.2.4.خدمة الإعارة.....	
2.2.4.خدمة التصوير والاستنساخ	
3.2.4.الخدمة المرجعية	
4.2.4.خدمة الإحاطة الجارية	
5.2.4.الخدمات الامتدادية	
6.2.4.خدمات الأطفال	

7.2.4. خدمة تدريب المستفيدين

8.2.4. خدمة الانترنت

45..... خلاصة الفصل

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية ونتائجها

تمهيد

1. مجالات الدراسة..... 59

1.1. المجال الجغرافي..... 59

2.1. المجال الزمني..... 63

3.1. المجال البشري..... 63

2. عينة الدراسة..... 63

3. أدوات جمع البيانات..... 63

1.3. الملاحظة..... 64

2.3. الاستبيان..... 64

4. تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية..... 64

1.4. تحليل البيانات الشخصية..... 64

2.4. تحليل بيانات المحور الأول..... 66

3.3. تحليل بيانات المحور الثاني..... 73

5. النتائج العامة للدراسة..... 81

6. النتائج على ضوء الفرضيات..... 82

خاتمة..... 85

قائمة المراجع
قائمة الملاحق
الملخص

مقدمة

تعد مكتبات المطالعة العمومية معهدا للثقافة الشعبية و أحد المقاييس المهمة لارتقاء الشعوب ومستواهم العلمي والثقافي. فهي لم تعد مجرد مخازن للكتب بل أصبحت مجمع للإنتاج الفكري بمختلف أشكاله ومواضيعه وفي شتى المجالات، فهي تمس جميع الفئات على اختلاف أعمارهم وأجناسهم، كما أنها المكان الذي تنمو فيه القدرات وتتوسع فيه الأفكار. وبالنظر إلى أهمية هذه المكتبة ودورها التنقيفي في المجتمع، فقد أولت التشريعات والمنظمات الدولية الكبرى عناية كبيرة بهذه الأخيرة، ومن هذه المنظمات منظمة الأمم المتحدة للثقافة والعلوم "اليونسكو" التي تعتبر مكتبات المطالعة العمومية قوة حية للتربية والثقافة والإعلام.

إن نجاح مكتبات المطالعة العمومية لا يقاس بحجم مجموعاتها من كتب ومجلات وغيرها من المواد المكتبية التي تعين على كسب المعرفة، وإنما يقاس بعدد روادها من المطالعين والباحثين، باعتبارها أهم الأدوات التي يمكن الاستعانة بها في نشر الوعي الثقافي بين جماهير الشعب، فهي تساعد على كسب المعرفة والعلم وزيادة الخبرة، وتمكن الباحثين والدارسين من الوصول دوما إلى مصادر المعلومات كل حسب مجال تخصصه. وبما أن مكتبات المطالعة العمومية هدفها الأساسي هو تقديم خدماتها المختلفة لجميع أفراد المجتمع على اختلاف أعمارهم وأغراضهم الثقافية والعلمية والمهنية، وجب عليها التعرف على مستفيديها واحتياجاتهم؛ وذلك من خلال دراسة أو قياس اتجاهاتهم حول مختلف الخدمات المتوفرة، لضمان فعالية خدماتها من جهة واستقطاب قائمة عريضة من فئات المجتمع من جهة أخرى، الأمر الذي بدوره يؤدي إلى تحقيق رضا مستفيديها بأنجع الطرق والرفع من مستوى كفاءة وفعالية المكتبة.

ومن هنا تأتي دراستنا تحت عنوان اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية لإبراز دور مكتبات المطالعة العمومية في تحديد اتجاهات مستفيديها.

وقد تضمن موضوع دراستنا أربعة فصول جاءت كما يلي:

الفصل الأول: جاء كإطار منهجي للدراسة، حيث حددنا فيه الإشكالية والفرضيات والتساؤلات، كذلك أسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة وأهميتها، إضافة إلى ذلك تحديد المنهج المتبع في الدراسة والدراسات السابقة وضبط المفاهيم والمصطلحات.

الفصل الثاني: والذي جاء تحت عنوان ماهية مكتبات المطالعة العمومية وأنواعها، إضافة إلى أهدافها ووظائفها وأهم الدعائم و المقومات التي تركز عليها.

الفصل الثالث: تطرقنا فيه إلى خدمات مكتبات المطالعة العمومية المباشرة وغير المباشرة.

الفصل الرابع: تضمن هذا الفصل عرضا مفصلا لبيانات الدراسة الميدانية، حيث تطرقنا فيه الى مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات، كذلك العينة، واحتوى على عرض مختلف البيانات بعد تحليلها و تفسيرها و صولا إلى النتائج العامة ثم النتائج على ضوء الفرضيات .

ولقد اعتمدنا في دراستنا جملة من المراجع ومن أبرزها كتاب المؤلف المدادحة احمد نافع المكتبات النوعية، وكتاب المؤلف عزة سلطان الدليل الشامل لأنشطة المكتبات.

وبالنسبة للصعوبات التي واجهتنا، فان أي باحث تصادفه عوائق في بحثه العلمي، فالصعوبة تكمن في كون تردد مستفيدي مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي متذبذب عند توزيعنا للاستمارة .

الفصل الأول: الإطار المنهجي

1. الإشكالية
2. تساؤلات الدراسة
3. فرضيات الدراسة
4. أسباب اختيار الموضوع
5. أهمية الدراسة
6. أهداف الدراسة
7. المنهج المستخدم في الدراسة
8. الدراسات السابقة
9. ضبط مصطلحات الدراسة

1. الإشكالية:

تعد المكتبات ومراكز المعلومات جزءا لا يتجزأ من كينونة المجتمع الحديث وديمومته، فقد تعددت المكتبات في عالمنا هذا، فلم تعد المكتبة مجرد أداة مساعدة فحسب بل أصبحت عنصرا أساسيا لا يستغنى عنه في المدرسة أو الجامعة أو المسجد... فالمكتبة دليل التقدم الحضاري لأنها مؤسسة علمية ثقافية تروية اجتماعية تهدف إلى جمع واقتناء أوعية المعلومات بأشكالها المختلفة وتنظيمها، ووضعها تحت تصرف المستفيدين.

ونخص بالذكر هنا مكتبات المطالعة العمومية التي تعكس النظرة الديمقراطية الحديثة إلى المواطن باعتبار أن له الحق في تثقيف نفسه في جميع مراحل حياته وبغض النظر عن الزمان والمكان. فمكتبات المطالعة العمومية هي قوة حية متجددة هدفها خدمة التربية والثقافة، وتمد المواطنين عبر ذلك بمختلف فئاتهم، ومستوياتهم، وأعمارهم بالمعلومات اللازمة والمناسبة، فهي توصف بجامعة الشعب أو مكتبات الشعوب. وترتكز وظيفة مكتبات المطالعة العمومية في تأدية رسالة معينة وهي تحقيق أعلى حد ممكن من رضا المستفيدين باعتبارهم العمود الفقري لها، لذلك يجب وضعهم في صلب اهتماماتها من خلال دراسة اتجاهاتهم ورغباتهم، والاستماع لآرائهم، والتعرف بشكل دائم على حاجاتهم. ولبلوغ رضا المستفيدين لا بد من توفر خدمات مكتبية ناجعة لأن هذه الأخيرة هي الهدف الرئيسي من إنشاء المكتبة.

فهما كانت فخامة المبنى والأثاث وحدث الأجهز فهذا كله لن تكون له قيمة، إذ لم يترجم إلى خدمات قوية فورية وفعالة، تبدأ منذ دخول المستفيدين إلى المكتبة إلى غاية خروجهم منها راضين عن الإمكانيات المتاحة والخدمات المتوفرة.

فالخدمات المكتبية المرآة العاكسة لمكتبات المطالعة العمومية لأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ لكي يقوم بأفضل استخدام لأكبر عدد ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف.

ومما لا شك فيه أن المقياس الرئيسي لمدى نجاح هذه الخدمات هو قدرتها على تحديد اتجاهات مستفيديها، من خلال المعلومات التي يريدونها في الوقت المناسب وبأقل جهد ممكن.

وبالنظر إلى أهمية المستفيدين واتجاهاتهم أو نظرتهم إلى الخدمات المكتبية في مكاتب المطالعة العمومية ارتأينا القيام بدراسة موضوع اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكاتب المطالعة العمومية، حيث قمنا بهذه الدراسة من أجل معرفة طبيعة الخدمات المقدمة من جهة واتجاهات نحوها من جهة أخرى. ومن هنا يمكن طرح الإشكال التالي:

فيما تتمثل اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكاتب المطالعة العمومية؟

2. تساؤلات الدراسة:

من خلال التساؤل العام يمكن طرح التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما طبيعة الخدمات التي تقدمها مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي تبسة؟
2. إلى أي نوع من الخدمات المكتبية يتجه مستفيدي مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي تبسة؟

3. فرضيات الدراسة:

- ✓ تتوفر مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي تبسة على خدمات تقليدية فقط.
- ✓ يميل اتجاه مستفيدي مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي تبسة أكثر إلى الخدمة المرجعية.

4. أسباب اختيار الموضوع:

إن الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار ودراسة هذا الموضوع والخوض فيه هي الرغبة في البحث في مثل هذه المواضيع وكذلك إبراز أهمية مكاتب المطالعة العمومية في المجتمع، ودورها في تثقيف الفرد وإفادة المستفيدين من خلال مختلف الخدمات التي تقدمها.

ومعرفة اتجاهات وميول المستفيدين نحو هذه الخدمات المقدمة ومختلف أنواعها، كذلك اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية بمكتبات المطالعة العمومية موضوع جديد لم يتم التطرق إليه من قبل. ومحاولة التعرف على مستوى وواقع الخدمات المكتبية وما تحتويه من نقائص ومعرفة اتجاهات المستفيدين من الخدمات المقدمة بالرغم من اختلافها وتعددتها.

5. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنها محاولة لنستقي معلومات من واقع حي لموضوع اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية بمكتبات المطالعة العمومية للوقوف على واقع الخدمات المقدمة في مكتبة مالك بن نبي تبسه، ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين، كذلك محاولة منا التعرف على اتجاهات وميول المستفيدين وأرائهم حول الخدمات المقدمة في مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي ومعرفة العوائق التي تواجههم في كيفية التعامل مع هذه الخدمات.

6. أهداف الدراسة:

نهدف من خلال دراسة هذا الموضوع إلى إبراز الخدمات المكتبية ومدى فعاليتها في تلبية احتياجات المستفيدين منها، كما ستعمل هذه الدراسة على تحقيق الأهداف التالية:

3. التعرف على الخدمات المكتبية بمختلف أنواعها وأشكالها والعلاقة الموجودة بينها.
4. إبراز اتجاهات المستفيدين نحو هذه الخدمات.
5. التعرف على المشاكل والعراقيل التي تحول دون ارتقاء مستوى الخدمات المكتبية بمكتبات المطالعة

العمومية.

7. الدراسات السابقة:

دراسة بعنوان: المكتبات العامة ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين.

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات 2010 من إعداد الباحثان عولمي خولة وسعد الدين فاطمة. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معدل المستفيدين ومستوياتهم العلمية واهتماماتهم القرائية والبحثية كذلك التعرف على مدى قدرة المكتبة العامة على تلبية حاجات روادها.

نتائج الدراسة:

- المكتبة لا توفر للمستفيدين خدمات عن بعد وجل خدماتها تقليدية.
- إشعار الباحثين بكل ما هو جديد من طرف المكتبة وذلك بتعليق لوحات إرشادية و اعلامهم بالرصيد الجديد للمكتبة.

8. منهج الدراسة:

يعتمد أي بحث علمي على منهج متبع في الدراسة من أجل والوصول إلى الغاية المنشودة أو ما يطلق عليها بالنتيجة العلمية، فالمنهج يمكننا من اكتشاف الحقائق ومختلف المعارف العلمية فهو الطريقة الموضوعية التي يسلكها الباحث في دراسته. وقد اعتمدنا في دراستنا لموضوع اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل الذي يعتبر أحد أنواع المناهج العلمية وأكثرها ملائمة¹ للبحوث العلمية وأهميته في وصف وتصوير جوانب الموضوع.

¹ - عولمي،خولة؛ سعد الدين ،فاطمة.المكتبة العامة ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين:دراسة ميدانية بمكتبة مالك حداد،قسنطينة.رسالة ماستر.2011.

9. ضبط مصطلحات الدراسة:

الاتجاهات: الاتجاه هو الذي يمثل حالة أو وضعاً نفسياً عند الفرد يحمل طابعاً إيجابياً أو سلبياً تجاه شيء أو موقف أو فكرة أو ما شابه مع استعداد للاستجابة بطريقة محددة مسبقاً نحو مثل هذه الأمور أو كل ما له صلة بها.¹ وهو تنظيم لمعارف ذات ارتباطات موجبة أو سالبة.²

المستفيدين:

لغة: مصطلح المستفيد حسب قاموس "المنهل" يعني مستخدم.³

أما في معجم العرب لمصطلحات المكتبات والمعلومات "User" بالانجليزية يعني قارئ أو رائد.⁴

اصطلاحاً: هو أي شخص أو كيان أو أداة له حق الدخول على نظام الكمبيوتر والشبكات. أي فرد يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة.⁵

الخدمة: نشاطات غير ملموسة أو محسوسة تحقق منفعة للعميل أو الزبون أو المستفيد.⁶

الخدمات المكتبية: تنظيم وترتيب المواد المكتبية وتزويد القارئ بما يحتاج بسهولة ويسر وبأسرع وقت وأقل جهد.⁷

¹ - أبو جويح، مروان. مدخل إلى علم النفس العام. عمان: دار اليازوري العلمية، 2006. ص 191.

² - سلامة، عبد الحافظ. علم النفس الاجتماعي. عمان: دار اليازوري. 2007، ص 59.

³ - إدريس. المنهل. قاموس، فرنسي، عربي. بيروت: دار الآداب. [د. ت.]، ص 148.

⁴ - البارودي، عمر عبد الله. المعجم العرب للمصطلحات المعجمية: انجليزي، عربي. بيروت: علم الكتب. 1983، ص 263.

⁵ - الشامي، أحمد؛ حسب الله، السيد. الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات: انجليزي، عربي. مج 3. القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

⁶ - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات: = information services. عمان: دار صفاء. 2010، ص 19.

⁷ - محمد الشريف، عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث. 2007، ص 24.

مكتبات المطالعة العمومية: تضم مكتبات الولايات والبلديات ومكتبات دور الثقافة تجمع هذه

المكتبات أرصدة متنوعة الأشكال والتخصصات نظرا لكونها تؤدي خدمات لمختلف شرائح المواطنين.¹

¹ - بن السبتي، عبد المالك. محاضرات في تكنولوجيا المعلومات. قسنطينة: مكتبة جامعة منتوري. 2004، ص 183.

الفصل الثاني: مكتبات المطالعة العمومية

تمهيد

1. تعريف مكتبات المطالعة العمومية
2. أنواع مكتبات المطالعة العمومية
3. خصائص مكتبات المطالعة العمومية
4. أهداف مكتبات المطالعة العمومية
5. وظائف مكتبات المطالعة العمومية
6. مقومات ودعائم مكتبات المطالعة العمومية

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر مكتبات المطالعة العمومية قوة حيوية لثقافة المجتمع، فهي لا تقيد المواطن في استخدامها ولا تميز بين مواطن وآخر. وسوف نحاول في هذا الفصل التعرف على مكتبات المطالعة بدءا بالتعريف والأنواع والخصائص وصولا إلى أهم الأهداف والمقومات والدعائم التي تركز عليها المكتبة.

1. تعريف مكتبات المطالعة العمومية:

تعرف مكتبة المطالعة العمومية بأنها تلك المكتبة التي تقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات الشعب بدون تمييز بسبب اللون أو الدين أو الجنس أو غير ذلك، ولجميع الأعمار، الأطفال والشباب والكبار والشيوخ، رجالا ونساء، وهي تقدم خدماتها لجميع المستويات الثقافية، وبالتالي فهي تحصل على المطبوعات والمواد المكتبية في مختلف المجالات الأدبية والعلمية والفنية وغيرها.

وقد أكدت اليونسكو على أن مكتبات المطالعة العمومية قوة حيوية للتربية والثقافة والعلوم، كما أكدت على أن مسؤولية تأسيسها وتمويلها ورعايتها من واجبات الحكومة أو السلطات المحلية.¹

وتعرف أيضا على أنها تلك المؤسسة الثقافية والاجتماعية التي تجمع مصادر المعرفة بكافة أشكالها وأنواعها وتيسيرها لكي ينتفع بها الجمهور، حيث يقصدها المواطنون على اختلاف أعمارهم وثقافتهم بهدف القراءة والبحث والإطلاع واستغلال أوقات الفراغ.²

وهي أيضا مكتبة مخصصة للجمهور بشكل عام ولكل. ويقصدها الجميع بلا استثناء. ينظر إليها الآن على أنها مؤسسة ثقافية يقصدها المواطنون على اختلاف أعمارهم وأجناسهم للقراءة والبحث والإطلاع. وهي تعكس النظرة الحديثة إلى الإنسان وأن من الواجب متابعة تثقيف الإنسان وبذل جميع مواد الثقافة له في جميع مراحل حياته. وتعتبر الآن ضرورية كما هي المدرسة ضرورية لكل مجتمع من المجتمعات.³

¹ - المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات. ط1. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع. 2011، ص 17 ، 18.

² - سلطان، عزة. الدليل الشامل لأنشطة المكتبات. ط1. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع. 2008، ص 16.

³ - حمادة، محمد ماهر. مدخل إلى علم المكتبات. ط1. [د.م]: مؤسسة الرسالة. 1981، ص 48، 49.

وجاءت في تعريف آخر على أنها مؤسسة ثقافية شعبية ديمقراطية تقوم بإنشائها الدولة أو السلطات المحلية وتزويدنا بمختلف أنواع مصادر المعلومات التي تعين على كسب المعرفة والتثقيف الذاتي الحر والإحاطة بالمعلومات الجارية المتعلقة بالمجتمع وما يجري في العالم من أحداث وتطورات وتقديم ذلك كله للمواطنين دون مقابل بغض النظر عن الجنس أو الدين أو المعتقدات أو السن، أو النوع، أو المستوى المهني والعلمي.¹

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن مكتبة المطالعة العمومية هي مكتبة الشعب، تقدم خدماتها للجميع دون استثناء، وبغض النظر عن السن أو الجنس، فهي تساهم في التقدم الحضاري للمجتمع من خلال التعليم الجماهيري، وبذلك تكون أداة للتماسك الاجتماعي والعمل التعاوني.

2. أنواع مكتبات المطالعة العمومية:

هناك أنواع عديدة من مكتبات المطالعة العمومية تختلف وفقا لمحيطها ومناطق تواجدها وحسب فئات الشعب، ويمكن إجمال هذه الأنواع في:

1.2. المكتبة الفرعية: يجب إنشاء فروع للمكتبة الرئيسية عندما يكون مجتمعها مجتمعا ضخما وتكون المدينة كبيرة. والغرض الأساسي هو إيصال الخدمة المكتبية للمواطنين الذين يصعب عليهم الوصول إلى مكتبة المطالعة العمومية الرئيسية أو المركزية. لأي سبب من الأسباب، وهذا يؤدي إلى توفير الوقت والجهد على المستفيدين من المكتبة.

2.2. المكتبة المتنقلة: هي عبارة عن سيارة مصممة بشكل مناسب تضم مجموعة من الكتب والمواد الثقافية الأخرى. تنطلق من مكتبة المطالعة العمومية المركزية إلى القرى والأرياف وفق برنامج زمني معين، وتهدف المكتبة المتنقلة إلى تقديم الخدمات المكتبية المختلفة وخاصة الإعارة للمناطق النائية، من

¹ - عليوي، محمد عودة. المكتبات النوعية (الوطنية- الجامعة- المتخصصة العامة- المدرسية). [د. م]: دار الوراق للنشر والتوزيع. 2007، ص 129.

أجل رفع المستوى الثقافي لأهالي الريف، كما تهدف إلى زيادة الوعي لدى الأهالي بما يدور في العالم الخارجي من أحداث وتطورات، وتشغل أوقات الفراغ لديهم بطريقة ايجابية وبناءة.

3.2. مكتبات الأطفال: يمكن لمكتبة الطفل أن تكون قسما أو جناحا في مكتبة المطالعة العمومية

على الرغم أنها بدأت تظهر في الآونة الأخيرة مستقلة عنها، كما هو الحال في مكتبات رياض الأطفال والجمعيات والمؤسسات ذات العلاقة بالطفولة، وتهدف إلى مكتبة الطفل إلى توفير الكتب المناسبة للأطفال وأي مواد أخرى لميول ورغبات الأطفال، وخلق الجو المناسب للمطالعة والتسلية والتوعية، وتنقيف الأطفال.¹

4.2. المكتبة المركزية: تتواجد على مستوى المدن الكبرى، أو مراكز الولايات تأخذ هذه المكتبات

على عاتقها مهمة الإدارة العامة والإشراف الفني وتنظيم وتبادل المجموعات والمعلومات. وتهتم بحفظ التراث الثقافي في المنطقة.

5.2. مكتبات المناطق: توجد على مستوى المدن الصغيرة داخل الولاية تقوم بأهم مهام المكتبات

المركزية على مستوى المنطقة التي تتواجد فيها، وتشرف على المكتبات الفرعية التي تتبعها.

6.2. محطات الكتب: توجد في المناطق النائية والقرى البعيدة ذات الأعداد القليلة من السكان، تنشأ

في مكتب البريد أو دار البلدية، تكون عبارة عن مجموعات كتب توضع في هذه الأماكن بإشراف المسؤولين عنها، وتتزود بالكتب بصفة دورية، وتؤدي وظائف المكتبة المطالعة العمومية البسيطة، وهي إعارة الكتب للمطالعة الخارجية.² وتنقسم المكتبات وفقا لحجمها إلى:

- المكتبات العمومية كبيرة الحجم:

وهي تلك التي تخدم مجموعة كثيرة من المواطنين من مختلف الأعمار والمستويات الثقافية.

- المكتبات العمومية متوسطة الحجم:

¹ - عليان، ربحي مصطفى؛ المومني، حسن أحمد. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. ط1. [د.م]: دار جدار للكتاب العالمي، عالم الكتب الحديث، 2006. ص. 21-24.

² - صوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: مطبعة جامعة منتوري. 2001، ص 99-100.

وهي التي تخدم مجموعة من المواطنين أقل نسبيا من مجموع مكتبة المطالعة العمومية الكبيرة.

- المكتبات العمومية صغيرة الحجم:

وهي التي تخدم مجتمع محدود، فروادها قليلون ودوامها محدود.¹

3. خصائص مكتبات المطالعة العمومية:

تكتسب مكتبة المطالعة العمومية صفة العمومية من صفات أربعة تميزها عن سائر أنواع المكتبات:

❖ فهي عمومية لأنها تفتح أبوابها لجميع القراء دون تمييز على اختلاف أعمارهم ودرجات تعليمهم

وألوانهم وجنسهم وهي من هذه الزاوية رمز حي لديمقراطية الفكر إذ هو حق للجميع.

❖ هي عمومية لأنها تضم خليطا من مواد نقل المعرفة البشرية في جميع العلوم والمعارف من ديانات

إلى علوم اجتماعية إلى علوم بحتة... وغير ذلك، ليس كتباً فقط إنما أيضا دوريات ومواد سمعية بصرية

ومصغرات فيلمية.

❖ هي عامة لأنها لا تجبر أحدا على ارتيادها وليس ثمة إكراه على الدخول إليها على النحو الذي

نصادفه في المكتبات المدرسية أو مكتبات الكليات أو المكتبات الجامعية فارتياح مكتبة المطالعة العمومية

يخضع لرغبة الشخص تثقيف نفسه.

❖ وهي عمومية لأنها تقدم هذا كله بالمجان ودون أي مقابل لأنها تتبع الدولة حق لكل مواطن كسائر

الخدمات، وهي لا تترك القارئ يسعى إليها وحسب بل تسعى إليه أيضا.

فمكتبة المطالعة العمومية لا تقف مكتوفة الأيدي تنتظر القراء حتى يأتون من تلقاء أنفسهم بل تعد

برنامجا للتعرف عليهم لتهيئ لهم ما يناسبهم من المواد المطلوبة.²

¹ - عبد الله، حسن صالح؛ الورغي، إبراهيم. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق.

1999، ص 21.

² - خليفة، شعبان عبد العزيز. أوراق الربيع في المكتبات والمعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع. 1988، ص 183.

4. أهداف مكتبة المطالعة العمومية:

يتوقف نجاح مكتبات المطالعة العمومية في تقديم خدماتها للمستفيدين على مدى قدراتها في الوفاء بالأهداف التي أنشئت من أجلها، وعلى مدى استجابتها لاحتياجات المستفيدين من المعلومات. ولا تعتبر المكتبة هدفا في حد ذاتها، وإنما الهدف من إنشائها هو تقديم الخدمات المعلومات لجميع فئات المستفيدين الفعليين والمتوقعين، حيث إنها إذ لم تراع هذه الاحتياجات والمتطلبات سوف تفشل حتما في تحقيق أهدافها. ومما لا شك فيه أن مكتبات المطالعة العمومية لها قدراتها على التأثير في الإعلام العلمي، حيث إنها قادرة على الاتصال بالعديد من المؤسسات البحثية في المجتمع في منطقة معينة.

- فهي تقدم خدماتها لجميع فئات المجتمع دون تمييز بسبب الجنس أو الدين أو اللون. ولجميع الأعمار (الأطفال والشباب والكبار)، وأيضا لجميع المستويات الثقافية بدون مقابل مادي دون إجبار أو إكراه.
- اقتناء مصادر المعلومات المطبوعة وغير المطبوعة في مختلف فروع المعرفة البشرية، وتوفير خدمات البحث والتثقيف الذاتي لمساعدة الفرد على النمو الثقافي طبقا لاحتياجاته واهتماماته ورغباته.
- تزويد المستفيدين بالمعلومات التي تتعلق بتحديث وتطوير أعمالهم ووظائفهم، وتوفير خدمات معلومات بهدف نشر الأفكار الإيجابية بين المستفيدين.

- تنمية الميول القرائية لدى القراء.

- توفير مصادر المعلومات التي تحتاجها جميع فئات المجتمع والتي تساعدهم على التثقيف الذاتي وتنمية مهاراتهم الحياتية.

- تزويد جميع فئات المستفيدين بالمعلومات الصحيحة حول موضوعات الساعة المحلية والعربية والعالمية، وتحقيق التواصل بين المستفيدين وما يحدث محليا وعربيا وعالميا.¹

¹ - العلي، أحمد عبد الله. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. القاهرة: دار الكتاب الحديث. 2006، ص 10-11.

- دعم ورفع مستوى الحياة البشرية وتربية مفهوم المجتمع الديمقراطي والعمل على زيادة إسعاد الإنسان وتفهمه بنفسه والآخرين والمجتمع والبيئة التي يعيش فيها.¹

- أما بالنسبة للهدف الإستراتيجي الأول لمكتبات المطالعة العمومية في ضوء التقدم التكنولوجي الذي يعرفه العالم اليوم هو المشاركة الفعالة في تأمين استمرارية المؤسسات الوطنية بأنواعها الاجتماعية، والاقتصادية وغيرها، ويعني ذلك بالدرجة الأولى خلق الأرضية المادية القوية التي تخدم هذا المنحى. ومكتبة المطالعة العمومية بما لها من تأثير قوي في الثقافة الجماهيرية لكافة المواطنين، بمختلف تخصصاتهم، وأعمالهم، ومهنتهم، ومستوياتهم العلمية، وهي الأقدر على تحقيق هذا المطلب.²

ومن هنا يمكننا أن نصنف هذه الأهداف كما يلي:

هدف ثقافي:

إذ تهدف مكتبة المطالعة العمومية بشكل أساسي إلى إتاحة فرصة الثقافة المستمرة لإفراد المجتمع في جو حر ودون مقابل.

هدف تنموي:

إذ تسعى مكتبة المطالعة العمومية من خلال تشجيع أفراد المجتمع على ارتيادها والإفادة منها لرفع مستواهم العلمي والثقافي والفني والسياسي، مما يجعلهم أكثر فعالية في المجتمع.

هدف اجتماعي:

إذ تسعى مكتبة المطالعة العمومية إلى دعم العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع المحلي عن طريق المساهمة في إيجاد فرص اللقاء والنقاش من خلال الأنشطة المختلفة التي تنظمها مثل عقد الندوات وعرض المسرحيات والأفلام وإقامة المعارض

¹ - قطر، محمود. تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات العامة: أسسه النظرية وتطبيقاته. القاهرة: مكتبة لأنجلو مصرية.

2004، ص 88.

² - صوفي، عبد اللطيف. دراسات في المكتبات والمعلومات. ط1. دمشق: دار الفكر؛ بيروت: دار الفكر المعاصر. 2001،

ص 231 - 232.

هدف مهني:

من خلال ما توفره من مصادر معلومات للارتقاء بمستوى الوظيفة والمهنة الإنتاجية لدى أفراد المجتمع على اختلاف وظائفهم ولمساهمة في إنجاح خطط للتنمية القومية الشاملة.

هدف ترويجي:

إذ تسعى مكتبة المطالعة العمومية إلى حل مشاكل الفراغ لدى أفراد المجتمع المحلي واستغلال هذا الوقت في الاستمتاع بالقراءة والمطالعة والأنشطة المفيدة، كما تتيح إمكانية البحث في شبكة الانترنت وغيرها من الأنشطة.¹

فمكتبات المطالعة العمومية مركز للحياة الفكرية والثقافية والاجتماعية في المنطقة التي يخدمها من خلال تأمين ما هو مناسب من مصادر المعرفة والمعلومات التي تسهم في تنمية أفكار المواطن وأخلاقه واستغلال أوقات فراغه من أنشطة ايجابية.

5. وظائف مكتبة المطالعة العمومية:

تقوم مكتبة المطالعة العمومية الحديثة بتجميع الكتب وأوعية المعلومات الأخرى والتي نحتاج إليها لربط الفرد والجماعة في محيط دائرتها بالحياة المعاصرة وهي تقوم بتنظيم وتيسير الوصول إلى مصادرها لكي يسهل استخدامها بشكل مقبول، وهي ترشد وتوجه استخدام موادها لكي تمكن العديد من الناس كلما أمكن ذلك، لتطبيق ما قرأوه على حياتهم الخاصة والعلمية، وكما هو معروف فإن وظائف المكتبة: التجميع، التنظيم، النشر، ثم، التوجيه والإرشاد. وتتمثل هذه الوظائف في وظيفتي الإمداد بالمواد، والخدمة.² وهناك وظائف أخرى:

- خلق وتقوية عادات القراءة في الأطفال منذ المراحل المبكرة من السن.

¹ - الهمشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الصفاء. 2008، ص 72 - 73.

² - العلي، أحمد عبد الله. المكتبات المدرسية والعامة: الأسس والخدمات والأنشطة. ط1. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. 1993، ص 93.

- دعم التعليم الفردي والذاتي فضلا عن التعليم الرسمي على كافة المستويات.
- تقديم فرص النمو الإبداعي الفردي.
- تحفيز التخيل والإبداع لدى الأطفال والشباب.
- تشجيع تعرف التراث الثقافي، وتقدير الفنون، والإنجازات والمستحدثات العلمية.
- تقديم الوصول إلى التغيرات الثقافية لكل فنون الأداء.
- تشجيع الحوار ما بين الثقافات وتأييد التنوع الثقافي أو المعرفي.
- دعم التراث الشفوي.
- تأكيد وصول كل المواطنين لكافة أنواع المعلومات المجتمعية.
- تقديم خدمات معلومات كافية للمشروعات المحلية والجمعيات المحلية وجماعات الاهتمام المحلية.
- تسهيل تنمية مهارات محو الأمية المعلوماتية والحاسوبية، لكل جماعات الأعمار، وأخذ زمام المبادرة في تلك الأنشطة عند الضرورة.¹

6. مقومات ودعائم مكتبات المطالعة العمومية:

- لا بد أن تتوفر مكتبات المطالعة العمومية مقومات ودعائم أساسية لكي تستطيع تأدية وظائفها على أكمل وجه، نوجزها في ما يلي:
- إعداد الأمناء والموظفين الذين يقومون بالإشراف على المكتبة وتدريبهم على أساسيات العمل في المكتبة التي تتمثل في الإجراءات الإدارية والتنظيم الفني الببليوغرافي والأنشطة والخدمات
 - إعداد دورات تدريبية لجميع العاملين في المكتبة على استخدام شبكات المعلومات للاستفادة من خدماتها في الأنشطة والخدمات المتطورة.

¹ - عبد الهادي، محمد فتحي؛ جمعة، نبيلة خليفة. المكتبات العامة. ط1. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. 2001، ص 19-

- إعداد وتنفيذ دورات للمستفيدين من القراء والباحثين على استخدام التكنولوجيات الحديثة للاستفادة من التعليم والاتصال عن بعد بالمكتبة.
- توفير ميزانية كافية لشراء مصادر معلومات مطبوعة وغير مطبوعة لتلبية جميع الفئات من المستفيدين.¹
- التواصل المستمر مع المؤسسات الرسمية وغير رسمية في المجتمع مثل المدارس، المعاهد الجامعات، الأندية الثقافية والجمعيات العلمية والمتاحف مؤسسات تعليم الكبار ومحو الأمية من خلال إعداد برامج ثقافي مشتركة لتدعيم العلاقات بهدف انتشار الخدمات المكتبية.
- إعداد برامج وخدمات مناسبة للأطفال بتخصيص قسم خاص لهم ويقوم على خدمتهم أمنيات مؤهلات للتعامل مع الأطفال نفسيا وتربويا
- لن يتحقق وجود فعلي مكتبة المطالعة العمومية ما لم يتوافر لدى المكتبة الدعائم الأساسية لتحقيق كيانها في المجتمع وتتكون هذه الدعائم من العناصر التالية:
- المكونات المادية التي تتمثل إقامة المبنى الذي يلاءم أهدافها ووظائفها وبالتالي لتجهيز المكتبة بالمصادر المطبوعة وغير المطبوعة.
- تزويدها بالأجهزة والوحدات الرئيسية المساعدة وأجزائها المكونة لها بحيث يتم تهيئتها لاستقبال المعلومات والحفاظ عليها وتشغيلها وعرضها، بالصورة الملائمة لاحتياجات المستفيدين.
- وضوح أهداف المكتبة العمومية والتخطيط لبرامجها الثقافية، وكذلك التخطيط للخدمات التي يقدمها لجميع فئات المستفيدين لكي تحقق دورها في بناء مجتمع المعرفة.
- أمناء وموظفين يتم تدريبهم عن استخدام التكنولوجيا المتطورة في مجال المعلومات من أجهزة ومعدات وأنشطة وبرامج، وكذلك تدريبهم على إدارة المكتبة العامة.

¹ - فهميم، مصطفى. المكتبة العامة والتنمية الثقافية: الاستخدام التكنولوجي وأساليب والتطوير. القاهرة: دار الفكر العربي.

- مجموعة اللوائح والتنظيمات والقواعد المقننة التي تبلور سياسة المكتبة وأنشطتها ومختلف خدماتها.¹
- وجود الإدارة الجيدة التي تهدف إلى استمرار المكتبة العمومية في أداء مهامها تجاه المجتمع، والإدارة الجيدة للمكتبة. تعمل على متابعة وتنفيذ الخطط التي يتم إعدادها مسبقاً. بهدف تنفيذها خلال فترة زمنية محددة.

تحديد المسؤوليات والسلطات لجميع العاملين في المكتبة بحيث يتمكن كل فرد منهم من العمل بكفاءة في سبيل تحقيق أهدافها العامة ويتم ذلك عن طريق وضع الهيكل أو الإطار الذي يجري على أساسه النظام الإداري للمكتبة العمومية ويتحدد هذا النظام في الاختصاصات والسلطات والمستويات والإشراف ومستويات الوظائف، وعلاقات العمل الداخلية ويشمل التنظيم أيضاً إعداد لوائح منتظمة للإعارة بين المكتبات من خلال شبكة المكتبات المحلية، ويشمل كذلك تنظيم ساعات الخدمة بحيث تستطيع مكتبة المطالعة العمومية تلبية رغبات جميع فئات المستفيدين.²

خلاصة الفصل:

نستنتج مما سبق أن مكتبات المطالعة العمومية موجهة لكافة فئات الشعب ولجميع المستويات الثقافية. فمهما اختلفت وتنوعت وتفرعت مكتبات المطالعة العمومية إلا أن هدفها الأساسي هو نشر الثقافة والشعبية الاجتماعية والمهنية إضافة إلى ذلك أهدافها الترويجية، ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت مكتبات المطالعة العمومية على جملة من الدعائم والمقومات للوصول إلى المجتمع وخدمته بأفضل وأحسن الطرق وكسب أكبر عدد ممكن من المستفيدين

¹ - فهميم، مصطفى. المرجع نفسه. ص 15.

² - المرجع نفسه. ص 16.

الفصل الثالث: الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية

تمهيد:

1. تعريف الخدمة المكتبية
2. أهمية الخدمة المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية
3. متطلبات الخدمة المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية
4. أنواع الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية

1.4. الخدمات غير المباشرة

1.1.4. التزويد

2.1.4. الفهرسة

3.1.4. التكشيف

4.1.4. الاستخلاص

2.4. الخدمات المباشرة

1.2.4. خدمة الإعارة

2.2.4. خدمة التصوير والاستنساخ

3.2.4. الخدمة المرجعية

4.2.4. خدمة الإحاطة الجارية

5.2.4. الخدمات الامتدادية

6.2.4. خدمات الأطفال

7.2.4. خدمة تدريب المستفيدين

8.2.4. خدمة الانترنت

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعد الخدمات المكتبية الركيزة الأساسية للمكتبات بصفة عامة، وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى خدمات مكتبات المطالعة العمومية من خلال تعريف الخدمة المكتبية، أهميتها، وأهم متطلباتها، مع إبراز أنواع الخدمات المباشرة وغير المباشرة.

1. تعريف الخدمة المكتبية:

كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين من أجل استخدام الكتب والمواد المكتبية الأخرى، والانترنت هي أفضل وسائل تقديم الخدمة المكتبية، فضلا عن بث المعلومات.¹

وهي كل ما يحصل منه الفرد على معلومات تحقق احتياجاته، وترضي اهتماماته، ويجب على المديرين الاهتمام بمصادر المعلومات المختلفة حتى يكونوا قادرين على الإدراك، التنبؤ بالمشكلات المتوفرة.²

ولقد وردت العديد من التعاريف لمفهوم الخدمة المكتبية في الأدبيات العلمية المتخصصة، حيث عرفها ملفل ديوي في أبسط أشكالها بأنها أحسن قراءة لأكبر عدد من المراجع بأقل تكلفة.

معتبرا بذلك بأن الخدمة المكتبية هي توفير أكبر قدر من المراجع والمواد المكتبية للمستخدم، من خلال توفير أنجع وأسهل السبل لوصوله إليها بأقل وقت وجهد وتكلفة. ويركز برتران كالونج من جهته في تعريفه للخدمة المكتبية على عنصر التواصل بين المكتبة والمستخدم، كشرط أساسي لتحقيقها. معتبرا أن الخدمة المكتبية تعكس كل عمل يدخل ضمن مهام ونشاطات المكتبة، يسمح بين بالالتقاء بين إحدى مكوناتها وجمهور المستخدمين.³

¹ - المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين. ط1. عمان: المعتر للنشر والتوزيع. 2007، ص 25.

² - الخطيب، أحمد؛ زيعان، خالد. إدارة المعرفة ونظم المعلومات. عمان: جدار للكتاب العامي؛ أريد: عالم الكتب الحديث. 2009، ص 69.

³ - غانم، نذير. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. علم المكتبات. رسالة دكتوراه. 2010، ص 132.

كما يمكن تعريفها بأنها المساعدة الشخصية المقدمة بواسطة مكتبي أو أخصائي معلومات لأحد أو مجموعة من المستفيدين للحصول على المعلومات المطلوبة.¹

من خلال التعاريف يمكن القول أن الخدمة المكتبية عبارة عن حصة تفاعل وتواصل بين المكتبة والمستفيد ويكون هذا التواصل من خلال توفير المواد المكتبية اللازمة وفقا لاحتياجات ورغبات المستفيدين في أقل وقت وجهد ممكنين وبأقل التكاليف.

2. أهمية الخدمة المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية:

إن للخدمة المكتبية أهمية على تنوعها واختلافها، فكل خدمة تعد مهمة بحد ذاتها لما تقدمه من تسهيل الوصول وخلق الوعي وزيادة نجاعة المكتبة وغيرها. وهذه بعض النقاط البارزة لأهمية الخدمات المكتبية:

- إثراء البحث العلمي.
- استغلال أوقات الفراغ في مجالات وأنشطة إيجابية.
- إتاحة فرصة للثقافة المستمرة للجمهور من المواطنين في جو حر دون مقابل.
- تأمين ما هو مناسب من مصادر المعرفة والمعلومات التي تسهم في تنمية أفكار المواطنين وأخلاقه.
- التحديث السريع للمعلومات ومتابعة ما يستجد منها.
- توفير الوقت والجهد في البحث عن المعلومة.
- توفير مصادر المعلومات التي تتناسب مع كل الفئات.
- متابعة التطور المعرفي في المجالات التي تهتم الرواد وإطلاعهم عليها.²

¹ - الخزيمي، سعود عبد الله. خدمات الإعارة المكتبية في الحديثة. الرياض: مكتبة فهد الوطنية. 1994، ص 15.

² - مالك، سناء؛ ملاح، سهام. أثر الخدمات المكتبية العامة على الميول القرائية: دراسة ميدانية بالمكتبة العامة عين السمارة قسنطينة، مكتبات ومراكز المعلومات. رسالة ماستر. 2011، ص 22.

- الشمولية حيث أن خدمات البحث المتنوعة داخل مكتبة المطالعة العمومية تغطي جميع مصادر المعلومات.

- معرفة ما ينشر في موضوع معين وفي وقت محدد.¹

3. متطلبات الخدمة المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية:

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل لا بد من عدة متطلبات أساسية تركز عليها وتتمثل هذه المتطلبات في:

- مصادر المعلومات بكافة أنواعها.

- الكادر البشري المؤهل.

- التسهيلات اللازمة لمجتمع المستفيدين وللقراءة والمطالعة والبحث.

وهناك بعض الباحثين المتخصصين يصنف مطلب رابع يتمثل في توفير الميزانية.

وفيما يلي توضيح لعدة المتطلبات:

1.3. مصادر لمعلومات Information Sources

تعتبر مصادر المعلومات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات هي الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية ويتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها.²

ويمكن تقسيم مصادر المعلومات إلى:

- المصادر المطبوعة.

- المصادر غير مطبوعة.

¹ - المرجع نفسه، ص 22.

² - النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

2000، ص 21-22.

- المصادر الإلكترونية.

❖ المصادر المطبوعة:

وهي أساس الخدمات المكتبية وتشتمل على المواد المكتبية التالية:

- **الكتب:** تعد الكتب من أكثر مصادر المعلومات انتشارا واستخداما في المكتبات ومراكز المعلومات. ويعرف الكتاب بأنه "عبارة عن إنتاج فكري معين مطبوع على مجموعة على الأوراق المثبتة معا لتشكل وحدة واحدة".
وتعرفه اليونسكو على أنه "مطبوع غير دوري لا تقل صفحاتها عن تسع وأربعين صفحة عدا الغلاف و صفحة العنوان".
- **الكتيبات والنشرات:** وهي مطبوعة غير دورية لا تقل صفحاتها عن خمس صفحات ولا تزيد عن ثمان وأربعين صفحة.
- **الدوريات:** تعرف الدورية بأنها مطبوع دوري، يصدر في فترات منتظمة، ويحمل عنوانا مميزا ورقما متسلسلا (رقم المجلد والعدد)، وتاريخا محددا، ولا يشترك في إعداد مقالاتها العديد من الكتاب، ويتوقع صدوره إلى مالا نهاية.
- **بحوث المؤتمرات:** وهي وثائق تشتمل على دراسات وبحوث عرضت ونوقشت في مؤتمر أو ندوة أو لقاء علمي، وتعالج موضوعا أو موضوعات حديثة.
- **براءات الاختراع:** وهي الوثائق التي تسجل اختراع شيء جديد لم يكن معروفا أصلا، ولم ينشر عنه سابقا في أي وسائل النشر المعروفة للأوساط العلمية لذا فإنها واحدة من أهم مصادر المعلومات الأولية.¹

¹ - همشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. ط1. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع. 2008، ص

• **الرسائل الجامعية:** للرسائل الجامعية أهمية خاصة في البحث العلمي، فهي من الوثائق المهمة التي يحتاجها الباحثون في موضوعاتهم، فذلك لأنها أوعية لنقل المعلومات الأولية التي تتناول في العادة موضوعات حديثة لم يسبق أن تم التطرق إليها بدرجة التفصيل والتعمق نفسها في أوعية المعلومات الأخرى، فهي تمثل جهدا علميا أصيلا. وقد تكون الرسائل الجامعية على مستوى درجة الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراه.¹

• **الكشافات والمستخلصات:** تعد الكشافات والمستخلصات أداتان أساسيتان لاسترجاع المعلومات يمكن تعريف الكشاف بأنه تحليل موضوعي مصنف لمحتوى كتاب أو سلسلة كتب أو دوريات أو كتيبات، وفيه ترتب المداخل الرئيسية والفرعية بشكل موضوعي مناسب بترتيب هجائي وفق قواعد محددة.

وهو أيضا دليل منهجي منظم للمواد والأفكار التي تشتمل عليها الكتب أو الأبحاث أو الموضوعات أو الدوريات أو الخرائط...وتكون هذه المواد ممثلة بواسطة مداخل رئيسية وفرعية تم ترتيبها وفق نظام معين كالترتيب الهجائي أو الزمني، وذلك لتسهيل وصول الباحث للماد المطلوبة بأقل جهد وبالسرية الممكنة.² أما المستخلصات فتعرف على أنها: تمثيل مختصر ودقيق لمحتويات الوثيقة. أو التمثيل الموجز المحكم لجميع النقاط الموجودة في المعلومات الوثائقية الأولية الأصلية على أن تكون بلغة المؤلف وبنفس الترتيب الذي جاءت به في الوثيقة الأصلية، والمستخلص فوق ذلك لا بد أن يمل كيانا مستقلا مقروء أو كاملا وبالتالي فهو عمل عملي منفصل يمكن تكشفيه والإفادة منه لخدمة الباحثين.³

• **تقارير البحوث والتقارير العلمية والفنية:** تعد تقارير لبحوث من أهم مصادر المعلومات الأولية التي تسجل نتائج كثيرة ن مشاريع الأبحاث الجارية وفضلا عن تقارير البحوث الخاصة بمؤسسات البحث وتقارير

¹ - قنديلجي، عامر إبراهيم؛ وآخرون. مصادر المعلومات: من عنصر المخطوطات إلى عنصر الانترنت. ط1. عمان: دار

الفكر للطباعة والنشر والتوزيع. 2000، ص68

² - العلي، عبد الله. البيبلوغرافيا التكشيفية في المكتبات. الإسكندرية: وزارة التربية، 2000. ص 62.

³ - بدر، أحمد؛ وآخرون. التكشيف والاستخلاص: دراسات في التحليل الموضوعي. [د. م]: دار قباء للطباعة والنشر

والتوزيع. 2001، ص 260.

البحوث التعاقدية، وهناك تقارير بحوث الشركات الخاصة وتقارير البعثات الاستكشافية، وتقارير البحوث الأثرية، وتقارير بحوث المختبرات والتجارب العلمية، وغيرها من التقارير التي تعد نوعاً مميزاً من التقارير العلمية التي تهتم الباحثين المتخصصين على اختلافهم.

وتتبع أهمية التقارير كمصدر للمعلومات من كونها وسيلة سريعة لنشر المعلومات، ووسيلة للإجابة عن الأسئلة والاستفسارات المرجعية وخاصة المكتبات المتخصصة ووصولها المباشر إلى المستفيد إذ عادة ما تصدر هذه التقارير بأعداد محدودة من النسخ، ويتم إيصالها لمن يحتاجونها داخل الهيئة فقط (تقارير داخلية). وتعمل هذه المؤسسات على نشر هذه التقارير بعد فترة زمنية معينة لزوال سريتها وأهميتها القصوى في مجال المناسبة بين المؤسسات. لذا فإن المشكلات الرئيسية في هذه التقارير تكمن في محدودية توزيعها، والإعلام المركزي عنها، وصعوبة ضبطها البيبليوغرافي¹

❖ مصادر المعلومات غير المطبوعة: وتنقسم إلى:

- **المواد السمعية البصرية:** وهي كافة المواد والوسائل والأوعية التي قد تستخدم في التعامل والتعبير عن المعلومات، وتعتمد بشكل رئيسي على السمع والصر ومن أمثلته: الأسطوانات، الأشرطة المسجلة، الصور، وأشرطة الفيديو.²
- **المصغرات الفيلمية:** وهي ناتجة عن تصوير المواد الثقافية والإعلامية والمطوعات كالكتب والمجلات والخرائط وغيرها، لتحويلها من أحجامها الطبيعية إلى أحجام صغيرة جداً تصعب قراءتها بالعين المجردة، وبعد ذلك يتم استرجاع المعلومات فيها وإعادتها إلى أحجامها الأصلية أو أكبر عن طريق جهاز خاص يسمى القارئ وتشمل الميكروفيلم الميكروفيش.³

¹ - همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. ط1. ع عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2009، ص 142.

² - النشار، السيد السيد. دراسات في المكتبات والمعلومات. [د. م.]. [د. ن.]. 2002، ص 56.

³ - الدباس، ريا أحد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار دجلة. 2008، ص 28.

❖ المصادر الإلكترونية:

يعرف المصدر الإلكتروني بأنه كل عمل علمي مرجعي، ينشر إلكترونياً. والمصادر الإلكترونية هي معلومات إلكترونية في شكل نصوص كاملة أو دوريات إلكترونية أو صور أو منتجات وسائط متعددة أو أي مجموعات مماثلة أخرى مسجلة كمعلومات رقمية، وهكذا تكون هذه الأوعية المعلوماتية منها عنوان تجاري خاص به يمكن تحصيله عن طريق الشبكة أو وسيلة أخرى.¹

وهي أيضاً مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير ورقية المخزنة إلكترونياً، أو هي شكل رقمي على وسائط ممغنطة أو مليزرة، أو تلك المصادر اللاورقية والمخزنة أيضاً إلكترونياً حال إنتاجها من مصدرها أو نشرها مؤلفين أو ناشرين في ملفات قواعد بيانات وبنوك معلومات متاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال المباشر Online أو داخلياً داخل المكتبة عن طريق الأقراص المدمجة "CD. ROM". كما أنها تلك الأنواع من أوعية المعلومات التي تنتشر على وسائط إلكترونية، كالأقراص المتراصة بأنواعها المختلفة "Compact disks" والأقراص المرنة "Floppy disks" والأقراص الصلبة "Hard Disk" الموجودة في الحواسيب.²

2.3. الكادر البشري المؤهل أو القوى العاملة:

يعد توفير القوى العاملة الكفوءة المتخصصة في جميع أنواع المكتبات ومنها مكتبات المطالعة العمومية عنصراً جوهرياً في إدارة ونجاح خدمات هذه المكتبات وتعزيز دورها الثقافي والحضاري في المجتمع. ويمكن تحديد ثلاث فئات من العاملين.

- **الفئة الإدارية:** وتشمل هذه الفئة العاملين في المكتبة ممن تتاط بهم مسؤولية تخطيط وتنظيم الأعمال وتنسيقها والإشراف عليها ومتابعتها ويكون أمين مكتبة المطالعة العمومية المسئول الإداري الأعلى

¹ - صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. [د.م]. دار الهدى. 2004، ص 44-45.

² - أحمد ملحم، عصام توفيق. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية. ط1. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. 2011، ص 201.

الذي ينهض لمهمة إدارة المكتبة، ووضع الخطط ورسم السياسات، واتخاذ القرارات وتوزيع المسؤوليات بين العاملين.

- **الفئة الفنية:** وتشمل في إنجاز وأداء الأعمال الفنية كالفهرسة، والتصنيف، والتزويد، والتجليد، ومن مؤهلات العاملين التخصص في حقل المهنة المكتبية والحصول على شهادات أكاديمية، فضلا عن الخبرة في ممارسة العمل المكتبي.

- **الفئة الثالثة:** وتتمثل في العاملين غير الفنيين ممن يمارسون الأعمال الكتابية الروتينية، أو المساعدة في بعض الأعمال الخدمية كمنولة الكتب وإعارتها واسترجاعها وتنظيم الكتب على الرفوف وتشغيل المكائن والأجهزة وسواها من الأعمال التي لا تحتاج إلى دراسة فنية أو إعداد مهني.¹

4.3. التسجيلات اللازمة للمستفيدين والباحثين والمتطلبات التكنولوجية:

يجب على المكتبات ومراكز المعلومات أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية على الوجه الأكمل وهذا ما يتم بتوفير

- مناضد للمطالعة والقراءة.
- أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع والدوريات.
- أجهزة التصوير.
- الأجهزة الخاصة بالمواد السمعية والبصرية والمصغرات الفيلمية.
- أجهزة الحاسوب وبرمجياتها الخاصة بالمكتبات ومراكز المعلومات.
- قواعد البيانات البيبليوغرافية وغير البيبليوغرافية.
- الأدلة والكتيبات والنشرات التي تعرف باستخدام المكتبة ومصادرها المختلفة.²

¹ - المالكي، مجبل لازم مسلم. المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية والخدمات المكتبية والمعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق. 2000، ص 59-61.

² - النوايسية، غالب عوض. المرجع السابق. ص 26.

- موقع الانترنت في المكتبة.
- الإضاءة والتهوية والتدفئة والتبريد.
- الإرشادات والتعليمات الخاصة باستخدام أجهزة الحواسيب وخصوصا المكتبات ومراكز المعلومات التي تستخدمها في أعمالها المختلفة.

4.3. المتطلبات المالية:

إن تحقيق خدمات معلومات على مستوى عالي من الجودة يتطلب رصد ميزانية ومن أهم المتطلبات المالية الواجب أخذها بعين الاعتبار نذكر:

- النفقات المالية لشراء مصادر المعلومات المختلفة.
- النفقات التي يتطلبها شراء الأجهزة كأجهزة الحاسوب وملحقاته.
- النفقات التي تتطلبها البرمجيات بكل أنواعها.
- نفقات صيانة الأجهزة مختلف المواد.¹

من خلال ما سبق نستنتج أن الخدمة المكتبية في مكتبة المطالعة العمومية هي الركيزة الأساسية في المكتبة لذا يجب أن توفر لها متطلبات لبلوغ الأهداف المرجوة لخدمة المستفيدين.

¹ - العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة. قسنطينة. علم المكتبات. ماجستير. 2012، ص 41.

4. أنواع الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية:

يمكن تقسيم الخدمات المكتبية إلى خدمات مباشرة وخدمات غير مباشرة:

1.4. الخدمات غير مباشرة:

1.1.4. التزويد:

✓ تعريف التزويد:

تتضمن هذه الخدمة سلسلة واسعة من العمليات والإجراءات الفنية لهذا تعتبر من أهم الخدمات الفنية للمكتبات، ونجاحها بتقديم خدماتها المختلفة (الفنية والعامة)، وتعتمد بشكل أساسي على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد.¹

✓ مبادئ التزويد:

هناك مبادئ أساسية يجب مراعاتها في عملية التزويد:

- طلب المواد المكتبة بالسرعة الممكنة، حيث تخدم بذلك المستفيد الذي يرغب في الحصول على المعلومات الحديثة اللازمة له، كما ويمكن تجنب الزيادة المستمرة في أسعار الكتب أو الاشتراك في الدوريات، و يتم ذلك عن طريقين:

إما الاتصال المباشر مع الناشرين وهي الأسرع، أو عن طريق عميل أو وكيل يقوم بتوفير احتياجات المكتبة جميعها، وذلك بموجب اتفاقية معدة لهذا الغرض.

- الدقة في جميع مراحل عملية التزويد ويتضمن ذلك، استلام طلبات الكتب من المستفيدين وتدقيقها على موجودات المكتبة والكتب المطلوبة والمستلمة والهدف من هذا التدقيق ضمان عدم تكرار نسخ الكتب وبالتالي التوفير المادي.

¹- خيضر، مؤيد يحيى. خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام Winisis. ط1. عمان: دار دبلجة. 2008، ص 26.

- البساطة في الإجراءات سواء في الطلب أو التسجيل وذلك لتحقيق أقل كلفة ممكنة.
- تطوير علاقات عمل طيبة بين كافة العاملين في المكتبة بهدف توفير الجهد والوقت والمال.
- يجب على المكتبة أن تضع أسسا ثابتة لاستبعاد الكتب والمواد المكتبية الأخرى التي لم تعد بحاجة إليها لتفصح المجال للكتب والمواد المكتبية الجديدة المضافة.¹

2.1.4. الفهرسة:

❖ تعريف الفهرسة:

تعرف الفهرسة على أنها عملية الإعداد الفني لأوعية ومصادر المعلومات من كتب، ودوريات ومخطوطات و مواد سمعية وبصرية ومصغرات فيلمية...، بهدف أن تكون هذه الأوعية أو المواد المكتبية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة بأسرع الطرق وفي وقت وجهد ممكنين.

وهي أيضا: عملية تحديد المسؤولية عن وجود مادة مكتبية معينة أو مصدر للمعلومات وبيان الملامح المادية والفكرية له، وإعداد السجلات الخاصة بذلك وترتيبها وفق نظام معين، حتى يسهل الوصول إلى المعلومات التي يريد بسهولة ويسر.

❖ أهمية الفهرسة:

للفهرسة مكانة هامة وبارزة في علوم المكتبات والتوثيق والمعلومات، وذلك لأن هدفها النهائي السيطرة على المعرفة الإنسانية وتقديمها موصوفة ومنظمة للدارسين والباحثين والاستفادة منها في مختلف المجالات.

وتحتل الفهرسة ركنا هاما من أركان المكتبة بشكل عام والأعمال الفنية فيها بشكل خاص. ولا يمكن لأي مكتب أو مركز معلومات الاستغناء عن الفهرسة وبخاصة في هذا العصر الذي يوصف بأنه عصر انفجار المعلومات أو ثورة المعلومات ذلك لأن الاهتمام الواضح بالبحث والدراسات في مختلف المجالات

¹ - عباس، طارق محمود. مستقبل المكتبات المدرسية والعامة في ظل العولمة الإلكترونية. ط1. القاهرة: المركز الأصيل للنشر والتوزيع. 2003، ص 75.

أدى إلى حدوث فيضان هائل في الكم و النوع لمصادر المعلومات ونتيجة لذلك، نمت وتطورت مجموعات المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات بشكل واضح، وأصبح من الصعب جدا الاعتماد على الجهود الفردية اليدوية في السيطرة على هذا الكم من المجموعات.

❖ أغراض الفهرسة:

✓ تمكين الباحث من العثور على الكتاب (أو أي مادة مكتبية) الذي يعرف منه: المؤلف، العنوان، الموضوع.

✓ إظهار كل ما تقتنيه المكتبة:

- لمؤلف معين من خلال (فهرس المؤلفين).
- في موضوع من خلال (فهرس الموضوعات).
- في نوع أو شكل أدبي من خلال (مدخل الأشكال واللغات).
- ✓ مساعدة الباحث في اختيار الكتب.

❖ أنواع الفهارس:

هناك أنواع من الفهارس يمكن حصرها على النحو الآتي:

- فهرس المؤلفين.
- فهرس العناوين.¹
- فهرس الموضوعات.
- الفهرس القاموسي.
- الفهرس المصنف.

¹ - عليان، رحي مصطفى. الفهرسة والتصنيف للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات الورقية. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 1999. ص 13-23.

3.1.4. الكشف:

✓ تعريف الكشف:

هو عملية تحليل موضوعي لكتاب أو دورية (صحف، مجلات)، أو أي وثيقة ذي غاية أو هدف من أجل توصيل المعلومة للقارئ بأسرع وقت.¹

ويعرفه حشمت قاسم بأنه إذا كان الكشف هو التحليل من أجل إعداد المداخل ومفاتيح الوصول إلى محتوى الوثيقة فالكشف هنا يمثل المستوى الأول للتحليل. وإذا كان الاستخلاص هو التحليل من أجل تقديم أهم ما تشتمل عليه الوثائق من وسائل وأفكار ومعلومات فالاستخلاص هنا يمثل المستوى الثاني للتحليل.

✓ خطوات وإجراءات الكشف:

تتطلب عملية الكشف مجموعة من المعارف والمهارات التي يشار إلى إيجادها لدى المكشف وتمييزها باستمرار وذلك باعتبارها عملية فنية تتميز بخصائص محددة لذلك فقد تضمنت المواصفة القياسية العربية رقم 878-1986، الصادرة عن جامعة الدول العربية الأمانة العامة، مركز التوثيق والمعلومات بعنوانه "التوثيق: طرق تفحص الوثائق وتعيين موضوعاتها، واختيار مصطلحات الكشف" فقد بينت بأن الكشف يتكون بصورة أساسية من المراحل الثلاث التالية:

أ- تفحص الوثيقة وتقرير محتواها الموضوعي.

ب- تحديد المفاهيم الرئيسية الموجودة في الموضوع.

ج- التعبير عن هذه المفاهيم بمصطلحات لغة الكشف.

وقد أشارت المواصفة الدولية رقم 5963 الصادرة عن المنظمة الدولية للتقييس (ISO) إلى أن عملية

الكشف تنقسم إلى ثلاث مراحل هي:

¹ - طرائق الشعب. قضايا المصالحة الوطنية، أسباب نجاحها وفشلها: أساليب التوثيق الحديثة. ع63. س 82، 2006.

• فحص الوثيقة والتعرف على المحتوى الموضوعي لها.

• تحديد المفاهيم الأساسية في الموضوع.

✓ خصائص الكشف:

تحكم هذه العملية مجموعة من الخصائص يمكن إبرازها فيما يلي:

- **الشمول أو الإحاطة:** وتعني باختصار عدد الأفكار أو المفاهيم التي تحتويها الوثيقة والتي يمكن إبرازها بواسطة مصطلحات الكشف.

- **التعمق:** مصطلح عام في الكشف يستخدم بأكثر من معنى واحد، فهناك من يستعمله للدلالة على مدة الدقة في تحديد معالم الفئات أو الأقسام الموضوعية، بينما يستعمله آخرون للدلالة على مدى الإلمام بكل الموضوعات التي تعالج الوثيقة عند كشفها.

- **التخصيص:** يعني وجوب كشف الموضوع تحت المصطلح الأكثر تخصيصاً الذي يغطي الموضوع بأكمله، ويرتبط التخصيص في الكشف بنوعية المصطلحات التي توفرها لغة الكشف للكشف.¹

✓ **تعريف الكشاف:** "ما يمكن أن يكشف عن ما هو مغمور أو مغمور أو مجهول في وسيط معين، وهو في مجال تيسير سبل الإفادة من المعلومات دليل منتظم يرشد إلى ما يمكن البحث عنه أو استرجاعه من مقررات وحقائق... الخ".²

وكذلك دليل مرتب وفق طريقة ما للمحتويات الفكرية للأوعية المعلومات باستخدام مؤشر لفظي أو رمزي للمحتوى، ومؤشر مادي لمكان المعلومات المرغوبة.³

¹ - النوايسية، غالب عوض. المرجع السابق، ص 196-199.

² - قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب. 1984، ص 161.

³ - عبد الهادي، محمد فتحي. وآخرون. الكشف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. 2000، ص 21.

✓ أنواع الكشافات:

- كشاف المؤلفين: ترتب المواد هنا تحت أسماء مؤلفيها سواء كانوا أفراداً، هيئات، أم جامعات أو غير ذلك. وقد يستخدم المؤلفون بطريقة ما للتعبير على الموضوع.
- الكشاف الموضوعي الهجائي: ويتم فيه الترتيب هجائياً ولكن الكشاف يمكن أن يتبع الترتيب المصنف، ولكن الترتيب المصنف يحتاج إلى مسلك هجائي ملحق.
- الكشافات المصنفة: يرتب هرمياً حسب الموضوعات المتعلقة ببعضها مبتدءاً بالموضوعات الأكثر عمومية.
- كشافات الترابط: تنشأ كشافات الترابط هذه عن طريق جمع اثنين أو أكثر من مصطلحات الكشف المنفردة لإعداد فئة أو موضوع جديد.
- كشافات العناوين الدوارة: هذه الكشافات بالحاسب الآلي لتدوير المصطلحات حتى يظهر كل مصطلح كمصطلح أول في قائمة الترتيب.
- الكشافات الوجهية والمكنز الوجهي: النظام الوجهي وهو نظام ترابط قبلي وهو شكل من أشكال التصنيف التركيبي ويطلق عليه نظام تحليلي تركيبي والنظام الرجعي هذا يختلف عن نظم التصنيف من حيث أن مصطلحاته تستخدم فقط كوحدات بناء.
- الكشافات المتسلسلة: تضمن ترابط كل مفهوم بالمفهوم المرتبط به مباشرة في النظام الهرمي، وذلك من العام إلى الخاص، حيث توجد جميع المصطلحات أو أسماء الموضوعات المكشوفة.
- كشاف الخيط الرابط: يعبر كشاف الخيوط الرابطة عادة وليس دائماً. نتاج الحاسب الآلي، وهي فكرة هذا الكشاف، وهو عرض سلسلة من المداخل الكشفية الدوارة عن قائمة أساسية من المصطلحات الكشفية التي تكون الخيط.

- كشف الاستشهادات المرجعية: أداة مرجعية عامة جديدة نسبية وكما رأينا فمعظم الكشافات تتبع إجراءات اختيار المصطلحات الكشفية من الوثائق.¹

4.1.4. خدمة الاستخلاص:

عملية فكرية تفيد في توفير الوقت وجهد الباحث عن استرجاعه لأوعية المعلومات بحيث تحليله إلى المصادر التي تخدمه.²

ويعتبر الاستخلاص من المجالات التي لم يتطرق بعمق في المنظمة العربية وذلك لقلة الأعمال البيبليوغرافية التي تصدر والتي يكون الاستخلاص عنصرا أساسيا فيها.³

✓ مفهوم الاستخلاص:

هو عملية فكرية تفيد في توفير وقت وجهد الباحث عند استرجاعه لأوعية المعلومات بحيث تحليله مباشرة إلى المصادر التي تخدمه.⁴

✓ أنواع المستخلصات:

تقسم المستخلصات إلى أنواع، إما وفقا لنوع المعلومات الموجودة بها، أو حسب مؤلفيها، أو تبعا لطريقة إعدادها، وعليه فإن الأنواع الرئيسية للمستخلصات التي تتفق عليها معظم المصادر تتمثل في:

- **المستخلصات الوصفية:** كما تعرف أيضا بالمستخلصات الكشفية أو الدلالية، وهي تصف موضوع الوثيقة بوصف عام لطبيعة الوثيقة وموضوعاتها⁵، فهي إذن مجرد إشارة إلى محتوى الوثيقة، تمد القارئ بما

¹ - بدر، أحمد. المرجع السابق، ص 44-62.

² - العلي، أحمد عبد الله. البيبليوغرافيا والتكشيف في المكتبات. الإسكندرية: وزارة التربية: إدارة المكتبات. 2000، ص 2-3.

³ - عودة، أبو الفتوح حامد. المدخل إلى علوم المكتبات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية. 2001، ص 109.

⁴ - حشمت، قاسم. مدخل لدراسة التكشيف والاستخلاص. القاهرة: دار غريب. 2000، ص 205.

⁵ - الشريف، عبد الله محمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث. 2007، ص 339.

يمكن أن يجده في الوثيقة، ولا تصلح لأن تكون بديلا عن الوثيقة الأصلية، وهي تصلح عادة لمقالات الدوريات والكتب وأعمال المؤتمرات والتقارير.¹

■ **المستخلصات المتحيزة:** هي تلك المستخلصات المصممة أساسا لتمثيل جزء معين من الوثيقة، أو تركز على أجزاء معينة في الوثيقة لصالح مستفيدين معينين²، أو من وجهة نظر فئة معينة عن المتخصصين في موضوع معين، أو بالتركيز على قطاعات معينة من نصوص الوثائق المستخلصة.³ وسميت بالمستخلصات المتحيزة لأن القائم بإعدادها يتحيز لخدمة أفراد بعينهم، أو وفقا لوجهة نظر محددة، أما النمط الثالث من التحيز فذلك الذي يهتم بإبراز النتائج دون سواها من عناصر الوثائق المستخلصة أو على المناهج والطرق التجريبية فحسب، وقد يتطلب الأمر إدخال تعديلات حتى على عنوان الوثيقة نفسه بحيث تدرج بين قوسين، والهدف من وراء ذلك يتمثل في بث أهم المعلومات إنطلاقا من الجملة الأولى من المستخلص.⁴

■ **المستخلصات المصغرة:** تظهر هذه المستخلصات بأحجام وأشكال مختلفة، وهي في الغالب أقصر من الأنواع الأخرى، وتظهر في العادة كتوضيح لعنوان وثيقة ما. ومن أمثلتها المستخلصات البرقية، والتي تتكون من أشباه جمل قصيرة على شكل ملاحظات، محتوى الوثيقة. ومنها أيضا المستخلصات الوجيزة التي تتكون عادة من مجلة، أو مجلتين بشكل عناوين تعليلية تساعد على فهم محتوى الوثيقة.⁵

■ **المستخلصات ذات الشكل الواحد:** تعتبر المستخلصات ذات الشكل الواحد أو ذات الأسلوب الموحد محاولة من جانب بعض مؤسسات إنتاج المعلومات لإضفاء نوع من النمطية في إعداد المستخلصات وذلك بهدف تحقيق الإطار وتوحيد الممارسات، زيادة على تيسير استيعاب الناتج من جانب المستفيدين، وأيضا

¹ - عبد الهادي، محمد فتحي؛ زايد، يسرية محمد عبد الحليم، المرجع السابق، ص 150.

² - المرجع نفسه، ص 153.

³ - سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. ط1. عمان: دار الفكر. 1997، ص 68.

⁴ - حشمت، قاسم. المرجع السابق، ص 233.

⁵ - سلامة، عبد الحافظ محمد. المرجع السابق، ص 66-67.

استعمال هذا الناتج لأعراض الكشف وخاصة في النظم الالكترونية، وفي هذه المستخلصات تحدد النقاط الأساسية الواجب تغطيتها عند الاستخلاص، بحيث يلتزم بها كاتب المستخلص كي يتجنب أي قصور في منتجاته.¹ ومن أمثلة المستخلصات الوصفية نذكر: المستخلصات المكانية والتي تحدد مكان إيجاد الوثيقة، وأيضا المستخلصات الاستنتاجية والتي تحدد طبيعة موضوع الوثيقة وكلاهما يستخدم في المكتبات القانونية.²

■ **المستخلصات الاقتباسية:** وهذا النوع من المستخلصات يقدم مجرد جمل أو فقرات أو عدة سطور

من الوثيقة الأصلية بشكل مباشر.³

■ **المستخلصات التلغرافية:** والتي تعتبر كشافا مفصلا للمقال الأصلي، وقد ظهر هذا النوع من المستخلصات جراء استخدام العقول الالكترونية في عمليات خزن واسترجاع المعلومات.⁴ لذا فهي تمثل أحد أشكال المبتكرة لمدخلات نظم الاسترجاع الالكترونية، بحيث يتم صياغتها بواسطة اللغة الاصطناعية من خلال بعض الرموز وعلامات الترقيم بدلا من صياغتها في شكل جمل عادية.⁵

■ **المستخلصات الإعلامية:** وهي تلك المستخلصات التي تهدف إلى إعطاء القارئ أكبر قدر من المعلومات الكمية والنوعية المحتواة في الوثيقة أو الوثائق الأصلية، وهذا النوع من المستخلصات يسعى إلى تحقيق هدفين أساسيين، أولهما مساعدة القارئ في تحديد درجة ارتباط الوثيقة بموضوع بحثه، أما الثاني فيتمثل في العمل كبديل عن الوثيقة الأصلية وذلك في الحالات التي يتعذر فيها الوصول إلى الوثيقة الأصلية.⁶

¹ - حشمت، قاسم. المرجع السابق، ص 233.

² - الشريف، عبد الله محمد. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات. الاسكندرية:المكتب العربي الحديث، ص 339.

³ - المرجع نفسه، ص 339.

⁴ - المرجع نفسه. ص 340.

⁵ - حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها، المرجع السابق، ص 233.

⁶ - حشمت، قاسم. مدخل لدراسة الكشف والاستخلاص. المرجع السابق، ص 223-224.

- **المستخلصات النقدية:** في هذه النوعية من المستخلصات يعمل المستخلص كناقذ ومقيم للعمل، لا يقتصر عمله هنا على وصف محتوى الوثيقة بل يتحداه إلى تقييم الأعمال العلمية والطرق المتاحة في تقديمها وعرضها، فهو بذلك يوفر وقت القارئ بإحالة إلى الوثائق ذات القيمة الحقيقية.
 - **المستخلصات الإحصائية أو الرقمية:** تعرف لدى البعض بالمستخلصات الجدولية، وهي تشكل خاص من المستخلصات يقدم ملخصا للمعلومات المقدمة في شكل جدولي أو رقمي.¹
 - **المستخلصات الهيكلية:** وهي مستخلصات معقدة ومرتبطة وفقا لرؤوس محددة تشتمل النقاط الرئيسية في الوثيقة، بحيث يذكر تحت كل رأس من هذه الرؤوس المعلومات المتصلة به، ومن بين هذه الرؤوس: الأهداف، المنهج والنتائج.²
 - **مستخلصات المؤلفين:** ويحرص مؤلف الوثيقة على مراعاة الدقة في صياغته للعناوين وأيضا عند إعداد مستخلصه، كما يصر محرر الدوريات والمجلات على تقديم مؤلفي المقالات لمستخلصات لهذه الأخيرة، إذ تعتبر مستخلصات المؤلفين عنصرا مهما من عناصر عملية التحكيم التي تسبق النشر، وعادة ما تنتشر هذه المستخلصات في صدر المقالات بعد العنوان مباشرة.³
- مما سبق نستنتج أن خدمة الكشف والاستخلاص تساهم في عمليات استرجاع المعلومات من خلال إعداد كشافات ومستخلصات، والوصول إلى المعلومات بأقل جهد وبأسرع وقت.
- من خلال ما سبق نستنتج أن الخدمات غير المباشرة في مكتبات المطالعة من تزويد وفهرسة وتكشيف واستخلاص... أن كل منها يكمل الآخر من حيث الخدمة المقدمة كفئات المستفيدين.

¹ - عبد الهادي، محمد فتحي؛ زايد، يسرية محمد عبد الحليم. المرجع السابق، ص 154.

² - المرجع نفسه. ص 153.

³ - حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. المرجع السابق، ص 228-229.

2.4. الخدمات المباشرة:

1.2.4. خدمة الإعارة:

❖ **تعريف الإعارة:** هي عملية تسجيل وإخراج الكتب أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج أو

داخل المكتبة بغرض الاستفادة منها خلال فترة معينة ووفق نظام معين.¹

وتعرف أيضا هي عملية إتاحة المواد المكتبية للمستخدمين لاستخدامها خارج المكتبة.²

❖ **موقع الإعارة في الهيكل التنظيمي:** تقدم المكتبة خدماتها لروادها، والنشاطات التي يقوم بها موظفو

المكتبة تسعى لتقديم معلومات إلى الباحثين عنها ويمكن تقسيم خدمات المكتبة إلى قسمين رئيسيين هما:

• **خدمات فنية غير مباشرة:** وهي مجموعة الخدمات أو سلسلة الأعمال التي يقوم بها موظفو المكتبة

الفنيون لإعداد مواد المكتبة كي تصبح جاهزة وسهلة الاستعمال وعادة لا يوجد اتصال مباشر بين من يقوم

بهذه الأعمال وبين رواد المكتبة، ومن بين هذه الخدمات التزويد، الفهرسة والتصنيف، التكشيف،

الاستخلاص، التجليد.

• **خدمات القراءة المباشرة:** وهي مجموعة الخدمات التي يقدمها موظفو المكتبة المختصون مباشرة لرواد

المكتبة وهنا يتم الاتصال مباشرة بطالبي تلك الخدمات ومن هذه الخدمات: الخدمة المرجعية، خدمات

الدوريات، خدمات تدريب القراء، التوثيق، الإعارة.

❖ **أهمية الإعارة وفوائدها:**

للإعارة أهمية عظيمة لمستخدمي المكتبة ويمكن انجازها فيما يلي:

- إتاحة الفرصة للقارئ المستفيد من خدمة الإعارة، استعمال الكتب أو المواد المكتبية الأخرى خارج

المكتبة.

- نشر الوعي الثقافي بين الجماهير ودفع عجلة العملية التربوية خارج المجتمعات المتطورة.

¹ - المدادحة، أحمد نافع. المرجع السابق، ص 41.

² - الخزيمي، سعود بن عبد الله. المرجع السابق، ص 14.

- مساعدة القارئ الذي لا يستطيع شراء كل ما يصدر وما يرغب في قراءته.¹
- بعض المكتبات تقع في أماكن بعيدة عن سكن الرواد، فالإعارة تسهل عملية استخدام الكتاب خارج المكتبة.

- المساهمة في توطيد العلاقات بين الرواد والمكتبة.

- تعتبر عنصرا أساسيا من عناصر الخدمة المكتبية.

✓ العوامل المؤثرة في سياسة الإعارة:

هناك مجموعة من العوامل تؤثر في سياسة الإعارة وهي كالاتي:

- **المكتبة:** وتعتمد على إمكانياتها وحجم مقتنياتها، فالمكتبة التي مقتنياتها صغيرة تعبر عددا من الكتب للمستفيدين.

- **الرواد:** قد تكون العلاقة العكسية بين القراء وحجم المكتبة، فإن كان عدد القراء أو المستفيدين كبير يقل عدد الكتب المعارة مع بقاء الفترة ثابتة.

• نوع المكتبة وطبيعة المؤسسة التي تتبعها:

- المكتبة الجامعية: فمجتمع المكتبة من طلاب الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والموظفون فيها وقليل المشتركين من المجتمع.

- المكتبات المتخصصة: هم أفراد المؤسسة قد يكون عددهم قليل، فيكون عدد الكتب أكثر والمدة أطول.

- المكتبات العامة: أن مجتمع المكتبة هم كل أفراد المجتمع المحلي، قد يكون العدد قليلا والمدة محدودة والعقوبات شديدة لضبط الأمور.²

¹ - بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. ط1. عمان: دار حامد. 2008، ص 164-165.

² - بدير، جمال. المرجع نفسه، ص 169.

مما سبق يمكن القول أن خدمة الإعارة هي المعيار الأساسي الذي يقاس به دور مكتبات المطالعة العمومية في تحقيق أهدافها المنصبة أساسا وراء تلبية احتياجات المستفيدين والقراء وتحديد رغباتهم وميولهم وإتاحة الفرصة لانتقاء ما يناسبهم من مصادر وأوعية معلومات حسب تطلعاتهم واهتماماتهم.

2.2.4. خدمة التصوير والاستنساخ:

تعتبر خدمة التصوير والاستنساخ من الخدمات الأساسية التي تقدمها المكتبات للمستفيدين وتعتبر هذه الخدمة امتدادا طبيعيا لخدمة الإعارة وعادة ما يكون التصوير بديلا عن الإعارة بالنسبة لبعض الأوعية كالدوريات والكتب التي لا تسمح بإعارتها.

ولقد تطورت أساليب التصوير السريع إلى التوسع في هذه الخدمة نظرا لارتباط التصوير بحقوق النشر فإنه عادة ما يخضع للرقابة من جانب القائمين على خدمة المكتبة العمومية فلا يسمح بتصوير كتاب أو عدد كامل من إحدى الدوريات وإنما ينبغي أن يكون التصوير دائما جزئيا.

ومن هنا يوصى بما يلي:

- ضرورة إدراج التصوير بلائحة المكتبات.

- ضرورة توفير آلات التصوير بالمكتبات.

- ضرورة وضع سياسة لخدمات التصوير والاستنساخ.¹

وتعد أيضا هذه الخدمة من الخدمات المهمة للمستفيدين وذلك تسهيلا في حالة المصادر الممنوع إعارتها، وإسهاما في تقليل عمليات السرقة والتزويق لمصادر المعلومات المختلفة، عن طريق تصوير صفحات كتاب أو مجلة أو مقال، دورية أو من مراجع... الخ.²

¹ - الصفتي، رمضان؛ النجار، محمد. المكتبات الأكاديمية الأزهرية. القاهرة: دار الثقافة العلمية. 2009، ص 140.

² - الصوفي، عبد اللطيف. معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز الأرشيف: المؤتمر الخامس والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات. تونس: دار الكتب الوطنية. 2014، ص 1499.

أو باسترجاع معلومة معينة عن طريق المصغرات الفيلمية. وعلى هذا الأساس فإن تقديم هذه الخدمة التزام تفرضه طبيعة البحث العلمي.

ولخدمة التصوير أهمية كبيرة بالنسبة للباحثين وتتضاعف أهمية التصوير في بعض المجالات العلمية، والتي تحتاج إلى مزيد من الدقة، حيث يصعب فيها الاعتماد على الطرق اليدوية ويصعب على المستفيد نقل الجداول الإحصائية والبيانات الرقمية، والرسوم البيانية يدويا والخوف من التعرض لاحتمالات الخطأ، ومن هذا يتضح أهمية التصوير كخدمة أساسية من خدمات المعلومات.¹

ومما سبق يمكن القول أن خدمة التصوير والاستنساخ من الخدمات المهمة في مكتبات المطالعة العمومية لما تنتجه للمستفيد من إمكانية الاستفادة من أكثر من مرجع في أقل وقت وجهد ممكنين. فهي تعد بديلة عن الإعارة الخاصة خاصة بالنسبة للمواد الممنوع إعارتها كالدوريات مثلا.

3.2.4. الخدمة المرجعية:

✓ تعريف الخدمة المرجعية:

ونقصد بها الخدمة التي تجمع بين المكتبي والمستفيد وجها لوجه وتعتمد على الاستبيان المباشر بينهما.²

وتتمثل الخدمة المرجعية في الإجابة عن تساؤلات المستفيدين، من خلال تعريفهم بطرق استعمال كشافات الدوريات، والموسوعات وغيرها. كما تشمل تعريفهم بمكان تواجد الأوعية الفكرية بالمكتبة، وتحديد أماكنها وتقديمها للمستفيدين.³

¹ - القلقش، أسامة. خدمات المعلومات بمكتبات شركات الصناعات المعدنية ببلوان. مجلة عالم المعلومات والمكتبات والنشر.

مج2. ع1. القاهرة: دار الشروق. 2000، ص 128.

² - محمد، أمان محمد. خدمات المعلومات. الرياض: دار المريخ، 1985، ص16.

³ - النشار، السيد. الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع. 1992، ص55.

وتعرف أيضا بأنها الإجابة عن كافة الاستفسارات التي يتلقاها قسم المراجع والدوريات، ولا تقتصر الخدمة المرجعية مع هذا فقط بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات كاختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة البيبليوغرافيات ومساعدة رواد المكتبة والباحثين في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع معين ويعرفهم بكيفية استخدام مرجع معين للإجابة على سؤال بالذات.¹

وهي أيضا من الخدمات الأساسية للمكتبات وتتراوح بين تقديم ردود سريعة وفورية عن أسئلة واستفسارات المستفيدين وبين الردود الأكثر عمقا وشمولا والتي يتطلب الردود عليها عدد كبير من المصادر.² وتؤدي الخدمة المرجعية دورا مؤثرا في الأنشطة اليومية في المكتبة أو مركز المعلومات فهي تجمع بين أخصائي المراجع والمستفيد وجها لوجه، حيث تعتمد على الاتصال المباشر بينهما وتقديم العون والتوجيه والإرشاد على أسس فردية وإنسانية فضلا على أنها تحيط أخصائي المكتبات بالخدمات الأخرى التي تقدمها المكتبة والتعرف على مدى ملائمتها لاحتياجات المستفيدين وقدرتها على تلبية احتياجاتهم من المعلومات.³

و هي أيضا الأوعية التي وضعت لتقرأ في تتابع لغرض الاستفادة والترويج عن النفس كالكتب والدوريات.⁴

¹ - النوايسية، غالب عوض. المرجع السابق، ص 83.

² - عليان، رحي؛ النجداوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر، 1999، ص 207.

³ - عبد الشافي، حسن محمد. المعلومات التربوية: طبيعتها ومصادرها و مجالات الإفادة منها. الدار المصرية اللبنانية. 1993، ص 188.

⁴ - الهجريسي، سعد محمد. المكتبات وبنوك المعلومات. في معجم الخالدين وحديث السهرة. القاهرة: البيت العربي للمعلومات. 1968، ص 45.

✓ أنواع الخدمة المرجعية:

تقسم الخدمة المرجعية إلى قسمين:

• الخدمة المرجعية المباشرة: وتتضمن ما يلي:

- خدمات المراجع والمعلومات والمقصود بها المساعدة الشخصية للمستخدمين في متابعتهم للمعلومات وتختلف طبيعة هذه الخدمة ونوعيتها باختلاف المكتبة وجمهور المستخدمين المصممة لهم، أما المدى الذي يشمل هذا النمط فيمتد من الإجابة عن سؤال بسيط ويتعداه لشمول تزويد القارئ بالمعلومات التي تتطلب بحثاً ببليوغرافيا توظف إمكانيات المكتبي أو أخصائي المعلومات المتخصص في موضوع البحث.
- تعليم المستخدمين استخدام المكتبة أو مركز المعلومات والمواد المكتبية التي بمحتوياتها ويشمل هذا النمط من الخدمة على عدة أنشطة مثل مساعدة المستخدمين في استخدامهم للفهرس البطاقي وتخصيص جولات ومحاضرات داخل المكتبة أو مركز المعلومات والهدف منها تعليمهم كيفية استخدام المكتبة.

• الخدمة المرجعية غير المباشرة:

- يتضمن هذا النوع من الخدمة المرجعية الكثير من الأنشطة التي يقوم بها أمناء المراجع في سبيل تسهيل مهمة وصول المستخدم إلى أوعية المعلومات والإفادة منها ومن أبرز الأنشطة والعمليات التي يقوم بها أمناء المراجع والتي تقع ضمن هذا النمط من الخدمة المرجعية وهي:

- اختيار المواد المكتبية المرجعية.

- ترتيب المواد المرجعية.

- تبادل الإعارة مع المكتبات.

- تقسيم خدمات قسم الإعارة.

وظائف أخرى متنوعة مثل:

- المساعدة في عمليات التصوير.

- ترتيب بطاقات الفهارس.¹

- إعارة بعض المواد المكتبية....الخ.

مما سبق يمكن القول أن الخدمة المرجعية هي الخدمة أو الوسيلة الأولى التي يلجأ إليها المستفيد للوصول لمصادر المعلومات من خلال تواصله المباشر مع المكتبي للإجابة عن استفساراته المتعلقة بالمكتبة ومصادرهما.

4.2.4. خدمة الإحاطة الجارية:

✓ تعريف الإحاطة الجارية:

تهدف خدمة الإحاطة الجارية بمراكز المعلومات إلى أعلام المستفيدين بصورة دورية بالمواد المكتبية الحديثة التي تقابل اهتماماتهم لموضوعية وتلبي احتياجاتهم من المعلومات الحديثة. وتعرف على أنها نظم استعراض الوثائق المتاحة حديثاً واختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد أو الجماعات محل الاهتمام.²

وهي أيضاً نظم استعراض أوعية معلومات أدب الموضوع المتاح حديثاً أو في كثير من الأحيان التسجيلات البيبليوغرافية لأوعية المعلومات والاختيار من بينها الملائم لاحتياجات المستفيد أو مجموعة المستفيدين والقيام بتسجيل تلك الأوعية في شكل إخطارات بيبليوغرافية وإرسالها إليهم.³

✓ أساليب وطرق تقديم خدمة الإحاطة الجارية:

هناك طرق عديدة لتقديم خدمات الإحاطة الجارية في المكتبات ومراكز المعلومات أهمها:

¹ - غالب عوض النوايسية، المرجع السابق، ص84.

² - عليان، ربحي وآخرون. المرجع السابق، ص207.

³ - البنداري، إبراهيم دسوقي. البث الانتقائي للمعلومات. المكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية. 2004،

- نشر المعلومات أو النشرة الإعلامية وصحيفة المكتبة وهي أكثر الطرق استخداما في توصيل المعلومات لمجتمع المستفيدين، وقد تصدر بشكل يومي أو أسبوعي أو شهري.
 - نشر ملصقات الجديدة: هي نشرة دورية منظمة تضم قائمة بالمصادر والمواد التي وصلت حديثا وخلال فترة زمنية محددة.
 - الاتصال الهاتفي والزيارات الشخصية للباحثين لإعلامهم بكل ما هو جديد في المكتبة أو مركز المعلومات .
 - لوحة الإعلانات والعرض لعرض الكتب والدوريات، تنظيم المعارض والوثائق المختلفة.¹
- ومما سبق يمكن القول أن خدمة الإحاطة لها دور كبير في ارتقاء مستوى كفاءة مكتبات المطالعة العمومية فهي تعمل على استقطاب وجذب المستفيد وجعله على دراية بكل ما هو جديد في المكتبة.

5.2.4. الخدمات الامتدادية:

يعرف معجم المفردات العمل الامتدادي بأنه:

الأنشطة التي تتولاها مكتبات المطالعة العمومية بغرض الوصول إلى جماعات من الجمهور الذين يكونون بغير ذلك واعين للمكتبة مثل جمعيات، المحاضرات وعروض الأفلام، حلقات المطالعة، الأندية، عروض الكتب....

والخدمة الامتدادية هي إحدى وسائل الدعاية من أجل الحصول على الدعم ومن بين هذه الأنشطة:

✓ المحاضرات: تعتبر المحاضرات من أقدم الأنشطة الامتدادية، إلا أنها لم تعد تتمتع الزخم السابق،

وهي نوعين:

- المحاضرات عن موضوع محدد وهو يخص الكبار من الجمهور.
- المحاضرات ذات الطبيعة المرتبطة بالكتاب، يخص الصغار.

¹ -فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة. 2006، ص81.

✓ **المعارض:** تنظيم المعارض التي لا تنحصر في الكتب فقط بل تستخدم المواد من مختلف الأنواع

إما كملامح رئيسية إما للتعريف بالكتب والمواد الأكثر استخداما ومن أبرز المعارض: معارض الكتب ومعارض الفنون.¹

6.2.4. خدمات الأطفال:

باعتبار أن مكتبة المطالعة العمومية هي مكتبة الشعب وهي مخصصة للجميع دون استثناء فهي أيضا تهتم بالطفل و ميولاته لذلك فهي تسعى لتقديم جملة من الخدمات وهي كالآتي:

- الخدمات التي تكفل التنشئة المعلوماتية: تنمية مهارات القراءة والتعامل مع الكتاب والحاسوب وتقنيات المعلومات.

- الخدمات الترويحية: تشمل ما يمكن للطفل قضاء وقت فراغه في عمل مثير وتنمية قدرته على التدقيق الفني للمباريات وممارسة الهوايات.

- ساعة القصة: أهدافها تقنية تربوية ولها أصولها التنظيمية والتنفيذية، تنظيم الجلسة، اختيار الموضوع، أسلوب الحكي على النحو الذي يكفل النمو المتكامل لشخصية الطفل.²

مما سبق يمكن القول أن الخدمات الامتدادية وخدمات الأطفال التي تقوم بها مكتبات المطالعة العمومية تعمل على زيادة ترسيخ الثقافة لدى جميع الأعمار من الرواد والقراء.

7.2.4. خدمة تدريب المستفيدين:

عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للمستفيدين لاستخدامها وتحقيق الاستفادة من مصادرها وخدماتها وإمكانياتها بغرض تسهيل وصولهم إلى المعلومة المطلوبة وزيادة رضاهم عنها.

¹ - إتييم، محمود. دليل المكتبة العامة ومكتبة الأطفال. عزة: مؤسسة عبد المحسن القطان. 2005، ص 476.

² - حشمت، قاسم مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات القاهرة: دار غريب. 2007، ص 346.

ويجب أن يشمل برنامج التدريب المثالي على العناصر التالية:

- أهداف البرنامج، والجمهور المستهدف منه، ومستواه ومحتوياته، وإدارته.
- محاضرات، ومناقشات. كما يعد تقييم برامج المستفيدين مسألة مهمة قد يتسنى معرفة إيجابياتها والأخطاء والمشكلات التي أعاقَت تنفيذها، وذلك من خلال استطلاع آراء المستفيدين وإجراء مقابلات معهم.¹ وهي أيضا كل ما يبذله الموظفون بالمكتبات لاكتساب المستفيدين المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات لأنهم يجدون صعوبة في استخدام المكتبات.² كما أنها تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات واكتساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الإفادة الفعالة من مصادر المعلومات.³ وهي إيصال المعرفة والتقنيات إلى المتدربين التي بواسطتها يتمكنون من تحديد حاجياتهم واقتناء المعلومات وتقويمها وتنظيمها وإنتاجها.

✓ أسباب التدريب في مكتبات المطالعة العمومية:

- هناك عدة أسباب تجعل مكتبا المطالعة تلجأ للتدريب بهدف إفادة الرواد والقراء بحيث تجعلهم لا يعانون من أي صعوبة في استخدام الأوعية ومن هذه الأسباب نجد:
- تعقد إجراءات مكتبات المطالعة العمومية بالنسبة للمستفيدين.
 - رفض مستعملي المكتبة أو روادها لوسائل حديثة لا يحسنون استعمالها.⁴
- مما سبق يمكن القول أن خدمة تدريب المستفيدين لها أثر كبير في تنمية مهارات رواد ومستفيدي مكتبات المطالعة العمومية.

¹ - همشري عمر أحمد. المرجع السابق، ص 308-209.

² - فادي، عبد الحميد. المرجع السابق، ص 79.

³ - الهوش، أبو بكر. التقنية الحديثة في المكتبات والمعلومات نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات. القاهرة: دار الفجر. 2002، ص 200.

⁴ - بودريان، عز الدين. المؤتمر العربي الثاني عشر للمكتبات والمعلومات. الشارقة، من 5-8 نوفمبر 2001. مج 2. ع 12، ص 78.

8.2.4. الانترنت:

تعتبر شبكة الانترنت إمبراطورية أخرى على امتداد التاريخ، فشبكة الانترنت تغطي على نحو ما كامل مساحة الأرض من القطب الشمالي إلى القطب الجنوبي، وتمتد خيوط اتصالاتها عبر عشرات الأقمار الصناعية يشار إلى الانترنت بالعديد من الألقاب المجازية مثل "طريق المعلومات السريع"، "المجتمع العالمي" وأحيانا بالاسم الأسطوري "سيبرسبيس" "Cyberspace"¹

كما تعرف أيضا بأنها قاعدة بيانات ضخمة في جميع المجالات (أدبية، وعلمية، ورياضية وطبية... الخ)²، كما أنها مصدر مهم من مصادر التزويد بالمعلومات، ينشر فيه بحوث إلكترونية من جهات عدة، بعضها ينشر من قبل كمطبوع متاح، ككتب أو مقالات أو رسائل جامعية ومتاحة على الانترنت كنص إلكتروني.³

وفي تعريف آخر الانترنت (INTERNE) كلمة إنجليزية مختزلة لعبارة Interconnection of Network وهي مكونة من كلمتين هما Interconnection وتعني الربط بين شبكتين أو عنصرين وكلمة Network وتعني الشبكة.

ونعني بذلك أن الانترنت شبكة عالمية من الشبكات الحاسوبية المتصلة ببعضها البعض بواسطة وصلات اتصالات بعيدة. وهذه الشبكات مكونة من منظمات ومؤسسات متنوعة تشمل الدوائر الحكومية والجامعات والشركات التجارية التي قررت السماح بالاتصال بحواسيبها ومشاركتهم المعلومات. ويعود لكل

¹ - بوباج، عالية. دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات: دراسة حالة قطاع الاتصالات. رسالة ماجستير. جامعة منتوري، قسنطينة. 2011، ص 57.

² - محجوب، حسنا. ناشرو الكتب العربية على الأقراص المليزة مجموعة خليفة للكمبيوتر. مجلة عالم المعلومات والمكتبات والنشر. م 4. ع 1. القاهرة: دار الشروق. 2002، ص 228.

³ - الخليفة، محمد بن صالح. دور الانترنت في الاتصال العلمي: عدد الباحثين العرب في علم المكتبات: مجلة عالم المعلومات والمكتبات في النشر. م 3. ع 2. القاهرة: دار الشروق. 2002، ص 18

مؤسسة أمر تحديد حجم المعلومات أو البيانات التي ترغب في عرضها على الآخرين، وتحديد أسس عرض هذه المعلومات. مقابل ذلك يمكن لهذه المؤسسات استعمال معلومات مؤسسات ومنظمات أخرى.¹

❖ **خدمات الانترنت:** هناك مجموعة من الخدمات والموارد التي تقدمها الانترنت بشكل عام

يمكن تلخيصها فيما يلي:

✓ خدمات البريد الالكتروني: وهي أكثر خدمات الانترنت شيوعا واستخداما، يستطيع الكثيرون تبادل الرسائل الالكترونية بعضهم البعض.

تبادل ونقل الملفات عبر بروتوكول نقل الملفات FTP.

✓ الاتصال الشبكي عن بعد.

✓ الشبكة العنكبوتية العالمية.

✓ المجموعات الاختيارية.

✓ التجول في مئات قواعد بيانات المتاحة على الانترنت.

✓ عرض الأبحاث العلمية والاستفادة من أبحاث الغير.

✓ التجارة وتسويق السلع.²

✓ الاشتراك في إحدى جماعات النقاش أو جماعات الاهتمام.

❖ **الصعوبات التي تواجه الباحث في استخدام الانترنت:**

- عدم قدرة بعض الباحثين على استخدام الحاسوب.

- عدم إتقان بعض الباحثين للغات الأجنبية.

¹ - مزغيش، جمال. التجارة الالكترونية على شبكة الانترنت: دراسة حالة توجه المؤسسات الجزائرية نحو التجارة الالكترونية. رسالة ماجستير. جامعة الجزائر. 2001، ص07.

² - قنديل، ناميس محمود. دليل مصادر المكتبات على شبكة الانترنت. مجلة المعلومات والمكتبات والنشر. م2. ع2. القاهرة: دار الشروق. 2001، ص216.

- حيرة الباحثين أمام الكم الهائل من الوثائق المسترجعة ذات الصلة ببحثه. مما يؤدي إلى ضياع الوقت والمثاهة.

- تكلفة استخدام الانترنت من أجهزة ومعدات ومتطلبات لازمة للاتصال بشبكة المعلومات.

- عدم توفر الثقة الكافية في مقدمي الخدمة في المكتبة الالكترونية لعدم وجود الخبرة الكافية لديهم.¹

✓ الانترنت واستخداماتها في مكتبة المطالعة العمومية:

الانترنت هي شبكة الاتصالات تربط العالم كله وتقدم العديد من المعلومات والخدمات غير المتاحة في الأوعية المطبوعة فهي تقدم إمكانية تبادل المعلومات ووجهات النظر بين الأفراد عبر العالم والاتصال بقواعد البيانات بأنواعها فضلا على أنها تسمح باستعمال الفهارس على الخط من أي مكان وفي أي وقت والإطلاع على الدوريات الإلكترونية والبحث فيها والاستئناس منها أو تحميلها مع تعدد طرق البحث. تؤدي الانترنت اليوم دورا هاما في مكتبات المطالعة العمومية حيث أصبح من السهل على أمين المكتبة الرد على تساؤلات المستفيدين عبر الرسائل الإلكترونية سواء كانوا في بيوتهم أو أماكن عملهم أو حتى داخل المكتبة، إضافة إلى إتاحة العديد من الأنشطة المكتسبة للتعرف على ما هو موجود في المكتبة من مصنفات أو الإعارة أو الفهرسة وحتى المشاركة في البرامج التي تقدمها المكتبات على الموقع.

فخدمة الانترنت وفرت الكثير من الجهد على مكتبات المطالعة العمومية وأثبتت أنها ذات قيمة لعدد كبير من المستفيدين من خلال تلبية حاجاتهم عن بعد.²

¹ - عليان، رحي مصطفى. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر. 2000، ص 293.

² - عبد الهادي، محمد فتحي؛ جمعة، نبيلة خليفة. المكتبات العامة. ط1. القاهرة، الدار المصرية اللبنانية. 2001، ص 186.

خلاصة الفصل:

مما سبق نستنتج أن توفر خدمات ناجعة في مكتبات المطالعة العمومية له دور فعال في تحقيق أهداف المكتبة والمتمثلة أساسا في كسب رضا المستفيدين والقراء، الأمر الذي يؤدي إلى الرفع من مستوى كفاءة المكتبة وبلوغ المستوى المطلوب ألا وهو نشر رسالتها الثقافية.

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

1. مجالات الدراسة

1.1. المجال الجغرافي

2.1. المجال الزمني

3.1. المجال البشري

2. عينة الدراسة

3. أدوات جمع البيانات

1.3. الملاحظة

2.3. الاستبيان

3.3. المقابلة

4. تحليل بيانات الدراسة ونتائجها

1.4. تحليل البيانات الشخصية

2.4. تحليل بيانات المحور الأول

3.4. تحليل بيانات المحور الثاني

5. النتائج العامة للدراسة

6. النتائج على ضوء الفرضيات

تمهيد:

تتلخص إجراءات الدراسة الميدانية في العناصر التالية:

1. مجالات الدراسة الميدانية:

قمنا من خلال دراستنا هذه بتقسيم مجالاتها على النحو التالي:

1.1 المجال الجغرافي: هو المكان الذي طبقنا فيه أدوات بحثنا، والذي تتوزع عليه عينة الدراسة

ويتمثل في مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي تبسة.

1.1.1 التعريف بمكتبة المطالعة العمومية مالك بن النبي:

وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-236 المؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق لـ 26 يوليو 2008 والمتضمن إنشاء مكاتب المطالعة العمومية بولاية: أدرار، بسكرة، تلمسان وتيزي وزو، الجلفة، عنابة، قسنطينة، غيليزان، عين تيموشنت، معسكر، بشار، تيارت، تبسة وبجاية.

تقع المكتبة لرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة بحي 200 سكن بجانب الطريق الوطني رقم 10 المعروف بطريق قسنطينة، وهي عبارة عن مبنى تم انجازه من طرف بلدية تبسة ثم سلم إلى مديرية الثقافة بالولاية وهو مكون من ثلاثة طوابق، فالطابق الأول يوجد به: نخزن للكتب ومكتب استقبال ونادي صغير وبهو ومكتب مخصص لإدارة الموظفين.

أما الطابق الثاني فيشتمل على قاعتين للمطالعة إحداها للصغار تتسع لأربعين مقعدا وأخرى للكبار وتتسع لخمسين مقعدا ومكتب مخصص للعمليات المالية والمحاسبة في حين يتوفر الطابق الثالث على قاعة

للالانترنت مزودة بموزع وستة عشرة حاسوب مزودة بخدمة الويف يقابلها أربعة مكاتب واحد لمدير المكتبة والآخر للأمانة. أما الثالث والرابع يتبعان مصلحة المستخدمين.

وقد تم الافتتاح الرسمي للمكتبة في الفاتح من شهر نوفمبر عام 2011 بحضور والي الولاية الذي قام بتدشينها.

والجهة الوصية عن هذه المكتبة هي وزارة الثقافة، وهذا ما أشار إليه المرسوم التنفيذي رقم 275-07 المؤرخ في 06 رمضان عام 1428 الموافق لـ 18 سبتمبر 2007 الذي يحدد القانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية في مادتها الأولى.

تضم المكتبة حوالي 19534 نسخة تشمل جل الاختصاصات، ويقدر عدد العناوين 11667 عنوانا، فمنها باللغة العربية 8965 عنوانا واللغات الأجنبية 2712 عنوانا، وقد سجل سنة 2015 بالمكتبة 189 منخرط من مختلف المستويات العلمية.

2.1.1 الهيكل التنظيمي:

كما ينص القانون الجزائري وفق القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 01 ربيع الأول عام 1430 الموافق لـ 26 فبراير عام 2009 الذي يحدد التنظيم الداخلي لمكتبات المطالعة العمومية وملحقاتها تحت سلطة المدير وفق ما يلي:

✓ قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه.

✓ قسم خدمة المستعملين.

✓ مصلحة الإدارة والوسائل.

أنظر الملحق رقم (01).

2.1. المجال الزمني:

وهو الوقت المستغرق في الدراسة الميدانية منذ بداية تحديد موضوع الدراسة وجمع المادة العلمية واختيار العينة المبحوثة وصولاً إلى الأداة المناسبة لتطبيقها على مجتمع الدراسة. ومن ثم توزيع الاستبيان يوم 2016/04/25 وتفرغته وتحليله.

3.1. المجال البشري:

اقتصرت دراستنا على عينة من مستفيدي مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي تبسه.

2. عينة الدراسة:

من الصعب على الباحث أن يتصل بعدد كبير من المعنيين بدراسته لكي يطرح عليهم الأسئلة ويحصل على الأجوبة، ومن هذا المنطق فإنه مطالب بأخذ عينة ممثلة للمجتمع الأصلي. الذي بلغ في دراستنا 189 منخرط في مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي. وعليه فقد أخذنا من المجتمع الأصلي 10% وقد بلغ عدد العينة 20 مستفيد.

3. أدوات جمع البيانات:

إن أي بحث يعتمد على أداة بيانات مناسبة وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الملاحظة و الاستبيان والمقابلة التي سيتم من خلالها انجاز الدراسة.

1.3. الملاحظة: لقد قمنا بالاعتماد على الملاحظة في دراستنا، وذلك من اجل ملاحظة إقبال الرواد على المكتبة.

2.3. الاستبيان: لقد اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان لجمع الحقائق على واقع مكتبة المطالعة

العمومية مالك بن النبي، وقد قمنا بتوزيع 20 استمارة استرجعت كاملة. وقد احتوى الاستبيان 16 سؤال تنوعت بين أسئلة مفتوحة ومغلقة.

وقد تم تصميم هذا الاستبيان بناء على الفرضيات الموضوعة في الدراسة موزعة على محورين

كالآتي:

- المحور الأول: طبيعة الخدمات المتوفرة في مكتبة المطالعة العمومية ويضم الأسئلة من 01 إلى 09 .

- المحور الثاني: اتجاه المستفيد نحو الخدمة المرجعية ويضم من 10 إلى 16.

3.3. المقابلة: نظرا لما تتجه إليه هذه الأداة من إيجابيات لجمع المعلومات حول الموضوع فقد

أجرينا المقابلة مع مسئول المكتبة يوم 2016/04/15 على الساعة العاشرة صباحا للوقوف على واقع المكتبة.

4. تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية:

في هذه المرحلة سوف نقوم بتحليل نتائج الدراسة الميدانية بهدف التعرف على اتجاهات المستفيدين

نحو الخدمات المكتبية بمكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي بتبسة وهذا انطلاقا من توزيع الاستمارة كأداة

رئيسية لجمع البيانات بالإضافة إلى الملاحظة والمقابلة لتدعيم إجابات الاستمارة هذا كله من أجل الوصول

إلى نتائج علمية لعكس الواقع.

1.4. عرض وتحليل البيانات الشخصية:

✓ السن:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%35	7	[20-15]
%50	10	[26-21]
%00	00	[32-27]
%15	3	33 - ما فوق
%100	20	المجموع

الجدول رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.

بعد توزيع الاستمارة والحصول على الإجابات كانت الأعمار محصورة في السنوات المحددة في

الجدول.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أعمار العينة المدروسة تتراوح ما بين [15- إلى 33 سنة فما فوق]

وهي موزعة كالتالي: 50% من أعمار [26-21] سنة وتليها نسبة 35% من الأعمار [20-15] سنة

وأخيرا 15% من أعمار 33 سنة فما فوق، وهذا ما يدل على أن مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي

تستقطب جميع الفئات من جميع الأعمار.

✓ المستوى الدراسي:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%00	00	ابتدائي
%00	00	متوسط
%40	08	ثانوي
%60	12	جامعي
%100	20	المجموع

الجدول رقم (02): يوضح توزيع العينة حسب المستوى الدراسي.

من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن نسبة كبير من رواد و مستفيدي مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي تختلف مستوياتهم الدراسية بين جامعي و ثانوي، وهذا نتيجة توزيع الاستمارة بطريقة عشوائية، حيث نجد أن نسبة الجامعيين 60% وتلاميذ الثانوية بنسبة 40% في حين نجد نسبة تلاميذ المتوسط والابتدائي منعدمة.

✓ التوزيع حسب الوظيفة:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%20	04	موظف
%80	16	غير موظف
%100	20	المجموع

الجدول رقم (03) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة.

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين لنا أفراد العينة نلاحظ نسبة 80% غير موظفين ونسبة 20% موظفين وهذا راجع إلى أن أفراد العينة المدروسة، قد يكون مستواهم الدراسي ثانوي وهو موظف وقد يكون غير موظف لكن لديه مستوى جامعي وهناك من هو طالب جامعي فقط، وهناك من هو تلميذ ثانوية فقط.

4.2. تحليل المحور الأول: طبيعة الخدمات المتوفرة في مكتبة المطالعة العمومية.

• السؤال رقم (01): ما وتيرة تردّدك على المكتبة؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
بشكل مستمر	04	20%
شكل متقطع	16	80%
المجموع	20	100%

الجدول رقم (04): يوضح استجابة المبحوثين حول وتيرة تردّدك على مكتبة المطالعة العمومية.

من خلال الجدول أعلاه أن وتيرة التردد على مكتبة مالك بن نبي، كانت بشكل متقطع بنسبة 80%، وهذا راجع أن جل أفراد العينة المدروسة طلبة جامعيين وتلاميذ ثانوية، ومن خلال توزيعنا لاستمارة الإستبانة أكدوا على أن ما يمنعهم من التردد على مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي بشكل مستمر، يعود إلى عدم التوفيق بين أوقات الدراسة والعمل ووقت المكتبة، وتليها نسبة 20% من أفراد العينة الذين يترددون على المكتبة بشكل مستمر، ويعود ذلك لتناسب أوقات فراغهم مع أوقات عمل المكتبة على اعتبار أن مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي من المرافق العمومية التي تفتح أبوابها أيام الأسبوع كلها عدا يوم الجمعة ودوامها مستمر.

• السؤال رقم (02): ما أغراض ترددك على المكتبة؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
المطالعة	3	15%
مراجعة الدروس	7	35%
انجاز البحوث العلمية	10	50%
الترفيه عن النفس	00	00%
أخرى	00	00%
المجموع	20	100%

الجدول رقم (05): يبين أعراض التردد على المكتبة.

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى تحديد السبب الرئيس لأعراض التردد على مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي، والمتمثلة في إنجاز البحوث العلمية بنسبة 50% وهي النسبة الأكبر من وجود أسباب أخرى وهي مراجعة الدروس بنسبة 35%، وبالتالي يمكن القول بأن السبب الرئيسي في التردد على مكتبة المطالعة العمومية هو دعم المناهج الدراسية وإثراء الرصيد المعرفي، وهنا لابد من الإشارة للدور الذي تؤديه مكتبة المطالعة العمومية مالك بن النبي من حيث توفير المراجع المدعمة للبرامج، وتوفير الجو الملائم للمراجعة، ليأتي عرض التردد من أجل المطالعة بنسبة 15%، وهي نسبة قليلة مقارنة بنوع المكتبة، فهي مكتبة مطالعة جاءت بهدف ترسيخ وتنمية فكرة المطالعة لدى المجتمع ويرجع سبب قلة هذه النسبة إلى أن معظم أفراد العينة في أطوار الدراسة، أي أنهم ليس لديهم أوقات فراغ للذهاب إلى المكتبة للمطالعة فيها وأخيرا عرض التردد من أجل الترفيه عن النفس كانت منعدمة.

• السؤال رقم (03): هل يلبي رصيد المكتبة احتياجاتك؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	18	90%
لا	2	10%
المجموع	20	100%

الجدول 6: يبين استجابة المبحوثين حول نسبة الرصيد لاحتياجاتهم.

من خلال نتائج الجدول حول تلبية الرصيد للاحتياجات نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا على أن الرصيد المتوفر في مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي يلبي الاحتياجات بنسبة 90% وهذا يدل على أن أغلب المصادر المتوفرة بالمكتبة ملمة بجميع المستويات، وبالتالي فإن احتواء المكتبة على مصادر متنوعة، يساهم بشكل كبير في تنمية الميول وزيادة الوعي والاهتمام بمكتبات المطالعة العمومية. ونسبة 10% يرون أن الرصيد لا يلبي احتياجاتهم وهذا راجع أنهم لم يجدوا بعض المواضيع التي يبحثون عنها أو نقص المراجع في مجال اختصاصهم.

• السؤال رقم (04): ما هي الخدمات التي توفرها مكتبة المطالعة العمومية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
خدمة الإعارة	15	75%
خدمة التصوير والاستنساخ	04	20%
خدمات الانترنت	00	00%
تدريب المستفيدين	00	00%
الإحاطة الجارية	00	00%
الخدمة المرجعية	01	5%
المجموع	20	100%

الجدول رقم (07): يوضح استجابة المبحوثين حول الخدمات التي توفرها مكتبة المطالعة العمومية.

من خلال نتائج الجدول أعلاه وأجوبة المبحوثين حول الخدمات التي توفرها مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي، نلاحظ أن خدمة الإعارة جاءت بنسبة 75%، وهذا يبين أن المكتبة تولي اهتمامها الأول بالإعارة، ثم تأتي خدمة التصوير والاستنساخ بنسبة 20%، وهي نسبة قليلة مع أن هذه الخدمة ضرورية بالمكتبة لتأتي الخدمة المرجعية بنسبة 5% وهي نسبة قليلة، وأخيرا خدمة الانترنت وتدريب المستفيدين منعدمة، ربما رجع افتقار المكتبة لهذه الخدمات إلى عدم توفرها على مكتبيين متخصصين بالقدر الكافي لتوفير باقي الخدمات على غرار خدمة الإعارة.

• السؤال رقم (05): ما نوع الخدمات المتوفرة لكم؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
تقليدية	19	95%
إلكترونية	01	5%
معا	0	00%
المجموع	20	100%

الجدول رقم (08) : يوضح استجابة المبحوثين حول الخدمات المقدمة لهم.

من خلال الجدول أعلاه حول نوع الخدمات المقدمة من طرف مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي هي خدمات تقليدية بحتة وهذا ما تأكده نسبة 95% من أفراد العينة وتليها نسبة 5% وهي نسبة ضئيلة، حيث يؤكدون على أن المكتبة تقدم خدمات إلكترونية بالرغم لعدم توفرها على هذه الخدمات، وهذا كله يرجع إلى أن المكتبة حديثة النشأة، والمقر الحالي هو مقر مؤقت إلى حين تدشين المقر الجديد الموجود وراء بيت الشباب و المركز الثقافي العلمي للطلبة.

• السؤال رقم (06): هل تلبي خدمة الإعارة الداخلية كافة احتياجاتك؟

الإجابة	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم		12	60%
لا	الاستمرار في المطالعة خارج المكتبة	6	30%
	مراجعة الدروس خارج المكتبة	2	10%
	أخرى	00	00%
مجموع لا		08	40%
المجموع		20	100%

الجدول رقم (09): يوضح إجابة المبحوثين حول خدمة الإعارة.

يبين الجدول أعلاه خدمة الإعارة الداخلية ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين، حيث يؤكد أفراد العينة أنها تلبي احتياجاتهم بنسبة 60%، في حين نجد نسبة 40% من أفراد العينة يفضلون خدمة الإعارة الخارجية من أجل الاستمرار في المطالعة ومراجعة الدروس لوقت أطول خارج المكتبة، وهذا ما تؤكد النسب 30% و 10%.

ومن هذا كله نرى أن المكتبة يجب أن تولي اهتماما بدراسة اتجاهات القراء والباحثين، لمعرفة ميولهم ورغباتهم للارتقاء بمستوى خدمات المكتبة

• السؤال رقم (07): ما هي وسائل البحث المتوفرة بالمكتبة؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
فهارس تقليدية	20	100%
فهارس إلكترونية	00	00%
المجموع	62	100%

الجدول رقم (10): يوضح إجابة المبحوثين عن وسائل البحث المتوفرة بالمكتبة.

من خلال نتائج الجدول حول وسائل البحث المتوفرة بمكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي، نلاحظ أن نسبة 100% أجمعت على أن أدوات البحث التي تقدمها المكتبة التقليدية، وهذا دليل على أنها لا تستعمل أدوات بحث حديثة لاختصار الوقت والجهد.

• السؤال رقم (08): هل انتم راضون عن الخدمات المقدمة؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	20	100%
لا	00	00%
المجموع	20	100%

الجدول رقم (11): يوضح إجابة المبحوثين عن رضاهم عن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة.

من خلال نتائج الجدول حول الرضا عن الخدمات التي تقدمها مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي نلاحظ أن جميع أفراد العينة يؤكدون رضاهم عن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة بنسبة 100%.

- السؤال رقم (09): هل سبق أن حصلت على دورات تدريبية حول كيفية استخدام المكتبة؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	0	%00
لا	20	%100
المجموع	20	%100

الجدول رقم (12): يوضح إجابة المبحوثين حول تحصلهم على دورات تدريبية حول كيفية استخدام

المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 100% من عينة الدراسة لم يتلقوا أي دورات تدريبية حول كيفية استخدام المكتبة، وهذا راجع إلى عدم حضور المستفيدين في وقت واحد وهنا يصعب تحديد فترة للدورات التدريبية وكذلك دليل على افتقارها لمكتبيين متخصصين ومؤهلين.

- تحليل بيانات المحور الثاني: اتجاه المستفيد نحو الخدمة المرجعية:

- السؤال رقم (10): هل تساعدك الخدمة المرجعية (الرد على التساؤلات والاستفسارات) في الحصول

على المعلومة؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	19	%95
لا	1	%5
المجموع	20	%100

الجدول رقم (13): يوضح إجابة المبحوثين حول الخدمة المرجعية ودورها في الحصول على المعلومة.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يؤكدون أن الخدمة المرجعية تساهم بشكل كبير في الحصول على المعلومة وهذا ما تؤكدته نسبة 95% باعتبار هذه الخدمة تستهدف المستفيد من خلال الإجابة عن استفساراته وتساؤلاته المتعلقة بالمكتبة ومختلف المصادر المتوفرة بها، أما نسبة 5% يرون أن الخدمة المرجعية لا تساعد في الحصول على المعلومة وهذا راجع لقلّة معرفة المبحوثين وعدم درايتهم بأهمية هذه الخدمة.

• السؤال رقم (11): هل يساعدك المكتبي في اختيار المصادر التي تريدها؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	12	60%
لا	08	40%
المجموع	20	100%

الجدول رقم (14): يوضح إجابة المبحوثين حول مساعدة المكتبي في اختيارهم للمصادر التي يريدونها..

من خلال نتائج الجدول نجد أن نسبة 60% من أفراد العينة وهي النسبة الأكبر يؤكدون بأن المكتبي يساعدهم في اختيار المصادر والبحث عنها. وهذا الأمر له أثر بالغ على مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي وسبب في استقطابها لأكثر عدد ممكن من الرواد والقراء.

في الحين نجد أن نسبة 40% من أفراد العينة لا تجد أي مساعدة من قبل المكتبي في الحصول على المصادر التي تلبي احتياجاتهم.

• السؤال رقم (12): هل يقوم المكتبي بأعلى مستويات الخدمة المرجعية؟

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	04	20%
	08	40%
	02	10%
مجموع نعم	14	70%
لا	06	30%
المجموع	20	100%

الجدول رقم (15): يوضح مستويات الخدمة المرجعية عند المكتبي.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 70% من أفراد عينة الدراسة أكدوا على أن المكتبي يقوم

بأعلى مستويات الخدمة المرجعية. وقد كانت النسبة 70% مقسمة كالتالي:

- 40% للمستوى المتوسط للخدمة المرجعية (المساعدة في البحث عن المراجع).

- 20% للمستوى الأقصى (الإجابة عن الاستفسارات).

- 10% للمستوى الأدنى (الإرشاد والتوجيه).

ومن هنا يمكن القول أن الخدمة المرجعية جد مهمة بالنسبة للمستفيدين بينما 30% من أفراد عينة

الدراسة يرون أن المكتبي لا يقوم بأعلى مستويات الخدمة المرجعية وتفسيرنا لهذا قد يكون بطبيعة الحال إلى

عدم فهم هذه الخدمة من قبل هذه الفئة أو ربما يرجع ذلك أيضا إلى أسلوب التعامل من قبل المكتبي مع

المستفيد.

- السؤال رقم (13): هل مدة الانتظار لتلبية طلبكم من طرف المكتبي؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
طويلة	00	%00
قصيرة	20	%100
المجموع	20	%100

الجدول رقم (16): يوضح مدة الانتظار لتلبية طلب المستفيد من طرف المكتبي .

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن مدة الانتظار لتلبية طلب المستفيد من طرف المكتبي مدة قصيرة وهذا ما أجمع عليه أفراد عينة الدراسة بنسبة 100% حيث يؤكدون على تلبية طلبهم وهذا راجع إلى الانضباط داخل المكتبة وأداء المكتبي لوظيفته على أكمل وجه لتلبية احتياجات المستفيدين.

- السؤال رقم (14): هل توفر لكم المكتبة سجل اقتراحات؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	6	%30
لا	14	%70
المجموع	20	%100

الجدول رقم (17): يوضح توفر المكتبة سجل اقتراحات.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 70% من أفراد العينة يؤكدون أن مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي لا تتوفر على سجل اقتراحات يتعلق برأي المستفيد حول الخدمات المقدمة أو ما يجب

أن توفره له المكتبة. في حين نجد أن نسبة 30% يؤكدون على وجود سجل اقتراحات وبما أن أفراد العينة المدروسة من جميع الفئات (طلبة، تلاميذ، موظفين) فقد كانت اقتراحاتهم كالتالي:

- زيادة الرصيد حسب جميع الفرق والتخصصات.
- تحسين الخدمات أكثر.
- تزويد المكتبة بكل ما هو جديد من الإنتاج الفكري.
- توفير حوليات للدراسة خاصة بالنسبة لتلاميذ الثانوية.
- الاهتمام بجانب المطالعة أكثر.

• السؤال (15): هل تقوم المكتبة بنشاطات ثقافية؟

النسبة	التكرار	الإجابة	
20%	04	معارض	نعم
25%	05	ندوات فكرية	
10%	02	محاضرات	
30%	06	أيام دراسية	
00%	00	أخرى	
85%	17	/	مجموع نعم
15%	03		لا
100%	20	/	المجموع

الجدول رقم (18): يوضح قيام المكتبة بنشاطات ثقافية.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجمعوا على أن مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي تقوم بنشاطات ثقافية كون هذه النشاطات تولد الرغبة لدى المستفيد بالتعرف على المكتبة وزيادة الرصيد المعرفي من جهة ومن جهة أخرى فهي بسيطة ومؤقتة ولا تتطلب وقت وجهد كبير من طرف القائمين على المكتبة وهذا ما تأكده النسبة 85%. وهذه النسبة موزعة على النشاطات التالية:

- أيام دراسية بنسبة 30%.

- ندوات فكرية بنسبة 25%.

- معارض بنسبة 20%.

- محاضرات بنسبة 10%.

ويمكن القول أن مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي تقوم بنشاطات مختلفة.

أما أفراد العينة المتبقية فقد كانت إجاباتهم بلا بنسبة 15%. وذلك لعدم مزامنتهم لهذه النشاطات

خلال مدة ترددهم على المكتبة.

- السؤال رقم (16): ما هي العوائق التي تحول دون ارتيادكم إلى مكتبة المطالعة العمومية والاستفادة من خدماتها؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
عدم كفاية الرصيد	07	35%
مزاولة الدراسة مع أوقات فتح أبواب المكتبة	06	30%
بعد مقر المكتبة	02	20%
الانشغال بالعمل	04	5%
الاستقبال غير ملائم	01	10%
المجموع	20	100%

الجدول 19: العوائق التي تحول دون ارتياد مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 35% من أفراد العينة يرون عدم كفاية الرصيد بالمكتبة من أهم العوائق التي تحول دون ارتيادهم للمكتبة، وهذا راجع أنهم لم يجدوا بعض المواضيع أو نقص المراجع في مجال اختصاصهم، بينما نسبة 30% يرون أن السبب الذي يعيقهم إلى الذهاب المكتبة هو مزاولة الدراسة مع أوقات فتح أبواب المكتبة، أما نسبة 20% ترى أن مقر المكتبة بعيد الأمر الذي يعيقهم لارتياد المكتبة والاطلاع على مختلف مصادرها. في حين نجد نسبة 10% من أفراد العينة تؤكد على أن الاستقبال غير ملائم من طرف الموظفين يمنعهم من التردد على المكتبة. لذا وجب على المكتبة الحرص على توجيه موظفيها بضرورة استقبال الرواد بوجه بشوش مما يزيد من رضا مستفيديها و يرفع من مستوى كفاءة المكتبة، في حين نجد نسبة 5% ترجع سبب عدم التردد على المكتبة هو الانشغال بالعمل.

5. النتائج العامة للدراسة:

بعد تفريغ البيانات المحصل عليها من استمارة الاستبيان وبعد تحليلها وتفسيرها، توصلت الدراسة في جانبها الميداني إلى ما يلي:

✓ أن أغلبية مستفيدي مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي تتراوح أعمارهم بين 21 و 26 سنة وهذا ما أكدته نسبة 50% من أفراد العينة. حسب الجدول رقم (01)

✓ معظم مستفيدي مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي هم طلبة جامعيين وثانويين بنسبة 60% و 40% حسب الجدول رقم (02).

✓ أغلبية أفراد العينة غير موظفين بنسبة 80% وهذا ما أكدته الجدول رقم (03)

✓ أجمعت 80% من عينة الدراسة عن وتيرة التردد على مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي بشكل منقطع حسب الجدول رقم (04).

✓ أقرت نسبة 50% من عينة الدراسة أن أغراض التردد على مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي هي إنجاز البحوث العلمية حسب الجدول رقم (05).

✓ أجمعت نسبة 90% من أفراد العينة على أن رصيد مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي يلبي الاحتياجات حسب الجدول رقم (06).

✓ أكدت نسبة 75% من أفراد العينة أن من بين الخدمات المتوفرة في مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي هي خدمة الإعارة وهذا ما يؤكد الجدول رقم (07).

✓ أكد معظم أفراد العينة أن جل الخدمات التي تقدمها مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي خدمات تقليدية بحتة هذا حسب الجدول رقم (08).

✓ أن أغلب مستفيدي مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي يرون أن خدمة الإعارة الداخلية تلبي احتياجاتهم جاءت بنسبة 60% وهذا ما يؤكد الجدول رقم (09).

✓ أكد معظم المبحوثين أن جل الخدمات التي تقدمها المكتبة تقليدية بحته وذلك بنسبة 100% وهذا حسب الجدول رقم (10).

✓ يبدي جل المبحوثين كذلك رضاهم عن الخدمات المقدمة بنسبة 100% وهذا ما أكده الجدول رقم (11).

✓ أجمعت نسبة 100% من أفراد المبحوثين على أن مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي لا تقوم بدورات تدريبية لاستخدام المكتبة وهذا حسب الجدول رقم (12).

✓ كما أجمعت نسبة 95% حول الخدمة المرجعية ودورها في الحصول على المعلومة وهذا حسب الجدول رقم (13).

✓ ترى نسبة 60% من مستفيدي مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي أن المكتبي يساعدهم في اختيار مصادر المعلومات التي يريدونها وهذا حسب الجدول رقم (14).

✓ أجمعت 70% من المستفيدين من مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي على أن المكتبي يقوم بأعلى مستوى الخدمة المرجعية وهذا حسب الجدول رقم (15).

✓ أجمعت نسبة 100% على أن مدة الانتظار لتلبية طلبهم قصيرة وهذا ما يؤكد الجدول رقم (16).

✓ إن 70% من المستفيدين يؤكدون على أن مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي لا توفر لمستفيديها سجل اقتراحات وهذا حسب الجدول رقم (17).

✓ كما أجمعت نسبة 85% من المبحوثين أن مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي تقوم بنشاطات ثقافية وهذا ما يؤكد الجدول رقم (18).

6. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

من خلال تحليل البيانات التي تحصلنا عليها من الدراسة الميدانية والتي تتعلق باتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي توصلنا إلى جملة من النتائج:

✓ الفرضية الأولى:

تتوفر مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي على خدمات تقليدية فقط.

ويمكننا القول أن الفرضية الأولى محققة بنسبة 95%، من خلال نتائج الجدول رقم (08) في السؤال رقم (05) والتمثل في تأكيد المستفيدين أن الخدمات المقدمة لهم تقليدية، وتدعمها نسبة 100% من خلال نتائج الجدول رقم (10) في السؤال رقم (07) حول وسائل البحث المتوفرة في المكتبة المتمثلة في الفهارس التقليدية (المطبوعة).

✓ الفرضية الثانية:

يميل اتجاه مستخدمي مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي أكثر إلى الخدمة المرجعية.

ويمكننا القول أن الفرضية الثانية هي فرضية محققة بنسبة 95% من خلال الجدول رقم (13) في السؤال رقم (10) والتمثل في تأكيد المستفيدين لدور الخدمة المرجعية في الحصول على المعلومة ، وتؤكد ذلك أيضا نسبة 70%، من خلال الجدول رقم (15) في السؤال رقم (12) حول إذا ما كان المكتبي يقوم بأعلى مستويات الخدمة المرجعية وتدعمه نسبة 100% من خلال نتائج الجدول رقم (16) في السؤال رقم (13) حول أن مدة الانتظار لتلبية الطلب من طرف المكتبي قصيرة.

خاتمة

إن التقدم و التطور التكنولوجي الذي يعيشه العالم اليوم أصبح ضرورة حتمية و باعتبار أن مهمة مكنتات المطالعة العمومية و هدفها الأسمى هو تقديم خدماتها بالمجان لجميع فئات الشعب دون تمييز، فقد قمنا بتسليط الضوء على مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي تبسه، بغية الوقوف على اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية المقدمة.

ولقد توصلنا إلى نتيجة مفادها أن مستفيدي مكتبة مالك بن نبي راضين عن الخدمات المقدمة، بالرغم من أنها خدمات تقليدية بحتة ؛ ونظرا لطبيعة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة فيجب عليها دراسة اتجاهات مستفيديها وان تواكب التطورات الحاصلة وضرورة إدخال الوسائل التكنولوجية الكفيلة بخدمة المستفيدين وتقديم خدمات أكثر حداثة و تطورا بالإضافة إلى وضع برامج تدريبية لتعريف المستفيد بالمكتبة من اجل النهوض بخدمات المكتبة.

قائمة المراجع

القواميس والمعاجم:

1. إدريس. المنهل. قاموس، فرنسي، عربي. بيروت: دار الآداب. [د. ت].
2. البارودي، عمر عبد الله. المعجم المعرب للمصطلحات المعجمية: انجليزي، عربي. بيروت: علم الكتب. 1983.
3. الشامي، أحمد؛ حسب الله، السيد. الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات: انجليزي، عربي. مج3. القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

الكتب:

4. أبو جويح، مروان. مدخل إلى علم النفس العام. عمان: دار اليازوري العلمية، 2006.
5. إتييم، محمود. دليل المكتبة العامة ومكتبة الأطفال. عزة: مؤسسة عبد المحسن القطان. 2005.
6. أحمد ملحم، عصام توفيق. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية. ط1. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011. ص 201.
7. بدر، أحمد؛ عبد الهدي، محمد فتحي؛ متولي، ناريمان إسماعيل. التكشيف والاستخلاص: دراسات في التحليل الموضوعي. [د. م]: در قباء للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.
8. بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. ط1. عمان: دار حامد، 2008. ص 164-165.
9. البنداري، إبراهيم دسوقي. البث الانتقائي للمعلومات. المكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية. 2004.
10. بن السبتي، عبد المالك. محاضرات في تكنولوجيا المعلومات. قسنطينة: مكتبة جامعة منتوري. 2004.
11. حشمت، قاسم مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات القاهرة: دار غريب. 2007.

12. حشمت، قاسم. مدخل لدراسة التكشيف والاستخلاص. القاهرة: دار غريب. 2000.
13. حضير، مؤيد يحيى. خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام Winisis. ط1. عمان: دار
دجلة، 2008.
14. عباس، طارق محمود. مستقبل المكتبات المدرسية والعامة في ظل العولمة الإلكترونية. ط1.
القاهرة: المركز الأصيل للنشر والتوزيع، 2003.
15. عبد الشافعي، حسن محمد. المعلومات التربوية: طبيعتها مصادرها و مجالات الإفادة منها.
الدار المصرية اللبنانية، 1993.
16. عبد الله، حسن صالح؛ الورغي، إبراهيم. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات.
عمان: مؤسسة الوراق. 1999
17. عبد الهادي، محمد فتحي؛ جمعة، نبيلة خليفة. ط1. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية،
2001.
18. عبد الهادي، محمد فتحي؛ زايد، يسرية محمود عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص:
المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. 2000.
19. عبد الهادي، محمد فتحي؛ جمعة، نبيلة خليفة. المكتبات العامة. ط1. القاهرة، الدار المصرية
اللبنانية. 2001.
20. حمادة، ممد ماهر. مدخل إلى علم المكتبات. ط1. [د. م]. مؤسسة الرسالة. 1981.
21. الخزيمي، سعود عبد الله. خدمات الإعارة المكتبية الحديثة. الرياض: مكتبة فهد الوطنية،
1994.
22. الخطيب، أحمد؛ زيعان خالد. إدارة المعرفة ونظم المعلومات. عمان: جدار للكتاب العامي؛
أزيد: عالم الكتب الحديث

23. محمد الشريف، عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث. 2007.
24. محمد، أمان محمد. خدمات المعلومات. الرياض: دار المريخ، 1985.
25. المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. ط1. عمان: المعتر للنشر والتوزيع، 2007.
26. المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات. ط1. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع. 2011.
27. بوباح، عالية. دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات: دراسة حالة قطاع الاتصالات. رسالة ماجستير. جامعة منتوري. قسنطينة، 2011.
28. الدباس، ريا أحد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار دجلة، 2008.
29. سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية. ط1. عمان: دار الفكر. 1997، ص 68.
30. سلامة، عبد الحافظ. علم النفس الاجتماعي. عمان: دار اليازوري. 2007.
31. سلطان، عزة. الدليل الشامل لأنشطة المكتبات. ط1. القاهرة. العربي للنشر والتوزيع. 2008.
32. الشريف، عبد الله محمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث. 2007.
33. الصفتي، رمضان؛ النجار، محمد. المكتبات الأكاديمية الأزهرية. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2009.
34. صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. [د. م]. دار الهدى. 2004.

35. العلي، أحمد عبد الله البيبليوغرافيا والتكشيف في المكتبات. الإسكندرية: وزارة التربية: إدارة المكتبات. 2000.
36. العلي، أحمد عبد الله. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2006.
37. العلي، عبد الله. البيبليوغرافيا والتكشيف في المكتبات. الإسكندرية: وزارة التربية، 2000.
38. عليان، ربحي مصطفى. الفهرسة والتصنيف للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات الورقية. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 1999.
39. عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات: = information services. عمان: دار صفاء. 2010.
40. النشار، السيد. الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1992.
41. النشار، السيد. دراسات في المكتبات والمعلومات. [د. م.]. [د. ن.]. 2002.
42. النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
43. الهجريسي، سعد محمد. المكتبات وبنوك المعلومات. في معجم الخالدين وحديث السهرة. القاهرة: البيت العربي للمعلومات، 1968.
44. همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. ط1. ع عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
45. الهوش، أبو بكر. التقنية الحديثة في المكتبات والمعلومات نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات. القاهرة: دار الفجر. 2002.

46. عليان، رحي مصطفى؛ المومني، حسن أحمد. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. ط1.
- [د. م]: دار جدار للكتاب العالمي، عالم الكتب الحديث، 2006.
47. عليان، رحي، النجراوي أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر، 1999.
48. عليان، رحي مصطفى. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر. 2000.
49. عليوي، محمد عودة. المكتبات النوعية (الوطنية- الجامعة- المتخصصة العامة- المدرسية). [د. م]: دار الوراق للنشر والتوزيع، 2007.
50. عودة، أبو الفتوح حامد. المدخل إلى علوم المكتبات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية. 2001.
51. فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة. 2006.
52. فهميم، مصطفى. المكتبة العامة والتنمية الثقافية: الاستخدام التكنولوجي وأساليب التطوير. القاهرة: دار الفكر العربي، 2006.
53. قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب، 1984.
54. قطر، محمود. تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات العامة: أسسه النظرية وتطبيقاته. القاهرة: مكتبة لأنجلو مصرية، 2004.
55. صوفي، عبد اللطيف. دراسات في المكتبات والمعلومات. ط1. دمشق: دار الفكر؛ بيروت: دار الفكر المعاصر، 2001.
56. الهمشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان؛ دار الصفاء، 2008.
57. صوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة. مطبعة جامعة منتوري. 2001.
- الرسائل الجامعية:

58. العياشي، بدر الدين خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة. قسنطينة. علم المكتبات. ماجستير، 2012.

59. غانم، نذير. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. علم المكتبات. رسالة دكتوراه، 2010.

60. مالك، سناء؛ ملاح سهام. أثر الخدمات المكتبية العامة على الميول القرائية: دراسة ميدانية بالمكتبة العامة ولاية عين السمارة قسنطينة، مكتبات ومراكز المعلومات. رسالة ماجستير، 2011.

61. مزغيش، جمال. التجارة الإلكترونية على شبكة الانترنت: دراسة حالة توجه المؤسسات الجزائرية نحو التجارة الإلكترونية. رسالة ماجستير. جامعة الجزائر. 2001.

الدوريات:

62. العربية على الأقراص المليزة مجموعة خليفة للكمبيوتر. مجلة عالم المعلومات والمكتبات والبشر. م4. ع1. القاهرة: دار الشروق. 2002.

63. بودريان، عز الدين. المؤتمر العربي الثاني عشر للمكتبات والمعلومات. الشارقة، من 5-8 نوفمبر 2001. مج2. ع12.

64. الخليفي، محمد بن صالح. دور الانترنت في الاتصال العلمي: عدد الباحثين العرب في علم المكتبات: مجلة عالم المعلومات والمكتبات في النشر. م3. ع2. القاهرة: دار الشروق. 2002.

65. القلش، أسامة. خدمات المعلومات بمكتبات شركات الصناعات المعدنية ببلوان. مجلة عالم المعلومات والمكتبات والنشر. مج2. ع1. القاهرة: دار الشروق. 2000.

66. قنديل، ناميس محمود. دليل مصادر المكتبات على شبكة الانترنت. مجلة المعلومات والمكتبات والنشر. م2. ع2. القاهرة: دار الشروق. 2001.

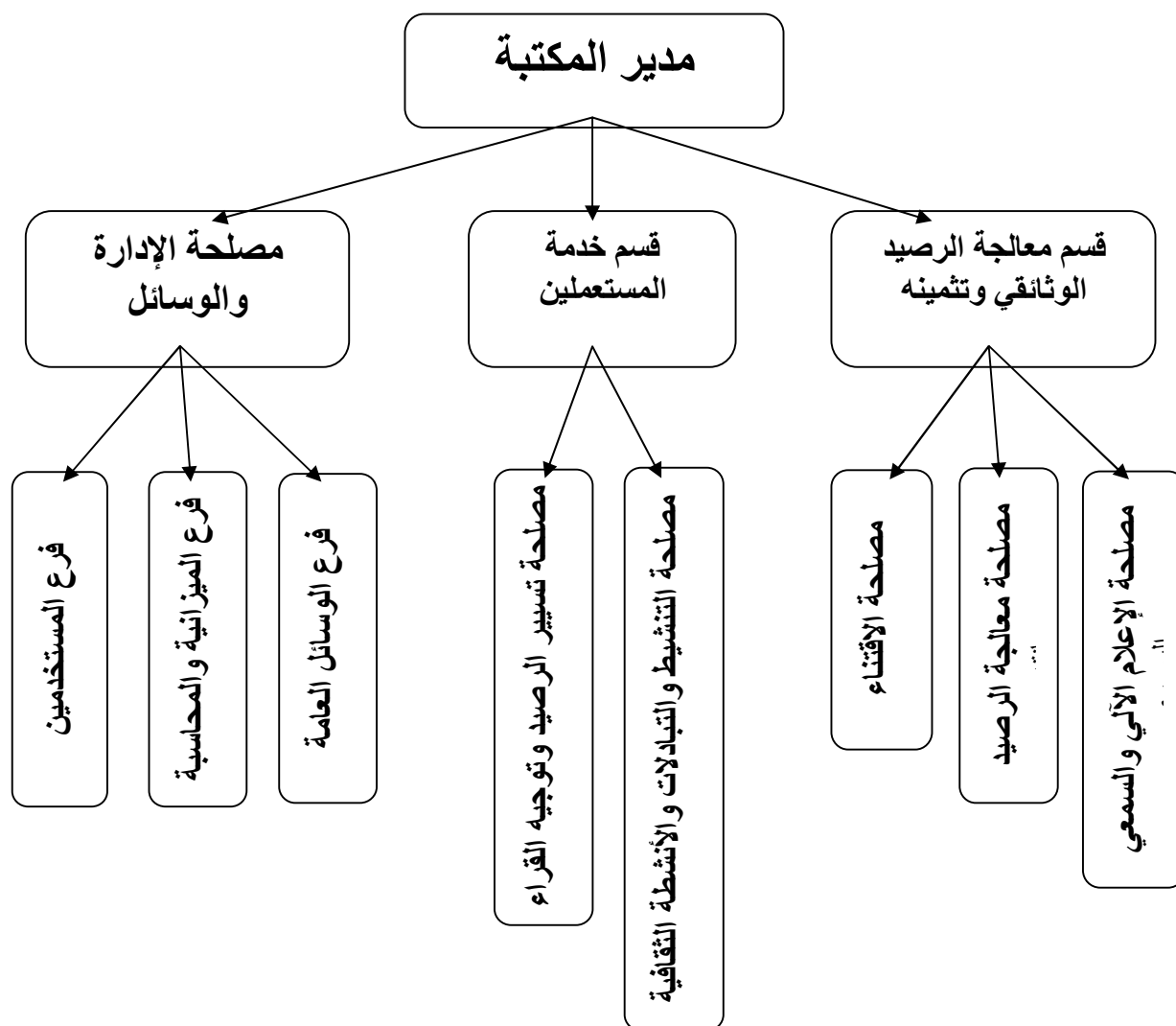
67. الصوفي، عبد اللطيف. معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز الأرشيف: المؤتمر

الخامس والعشرين للإتحاد العربي للمكتبات. تونس: دار الكتب الوطنية. 2014.

68. طرائق الشعب. قضايا المصالحة الوطنية، أسباب نجاحها وفشلها: أساليب التوثيق الحديثة.

ع63. س 82، 2006.

الملاحق



الهيكل التنظيمي لمكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي -تبسة-

الملحق (02)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي تبسة

كلية العلوم الإنسانية

قسم علم المكتبات



استمارة استبانة

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات بعنوان:

اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية: دراسة ميدانية بمكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي -تبسة-

إشراف الأستاذة:

شفرور عائشة

من إعداد الطلبة:

قريد سماح

يرجى من سيادتكم المحترمة التكرم بملأ هذه الاستمارة بكل عناية وإفادتنا بالمعلومات اللازمة عن طريق وضع علامة () أمام الإجابة التي ترونها مناسبة ونعلمكم أن المعلومات لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

السنة الجامعية 2016/2015

البيانات الشخصية:

- السن:

- المستوى الدراسي:

- الوظيفة:

☐

موظف

☐

غير موظف

المحور الأول: طبيعة الخدمات المتوفرة في مكتبة المطالعة العمومية:

1- ما وتيرة ترددك على مكتبة المطالعة العمومية؟

☐

بشكل متقطع

☐

بشكل مستمر

2- ما أغراض ترددك على المكتبة ؟

☐

- المطالعة

☐

- مراجعة الدروس

☐

- إنجاز البحوث العلمية

☐

- الترفيه عن النفس

أخرى (أذكرها):

3- هل يلبي رصيد المكتبة احتياجاتك ؟

☐

لا

☐

نعم

4- ما هي الخدمات التي توفرها مكتبة المطالعة العمومية ؟

- خدمة الإعارة ☐
- خدمة التصوير والاستنساخ ☐
- خدمة الانترنت ☐
- خدمة تدريب المستفيدين ☐
- خدمة الإحاطة الجارية ☐
- الخدمة المرجعية ☐

5- ما نوع الخدمات المقدمة لكم ؟

- تقليدية ☐
- إلكترونية ☐
- معا ☐

6- هل تلبى الإعارة الداخلية كافة احتياجاتك؟

- نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة ب لا فما هي فوائد الإعارة الخارجية بالنسبة لك:

- الاستمرار في المطالعة لوقت أطول خارج المكتبة ☐
- مراجعة الدروس خارج المكتبة ☐

أخرى أذكرها:.....

7- ما هي وسائل البحث المتوفرة بالمكتبة؟

- فهارس تقليدية ☐
- فهارس إلكترونية ☐

8- هل أنتم راضون عن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة؟

☐

لا

☐

نعم

9- هل سبق وان حصلت على دورات تدريبية حول كيفية استخدام المكتبة؟

☐

لا

☐

نعم

المحور الثاني: اتجاه المستفيد نحو الخدمة المرجعية.

10- هل تساعدك الخدمة المرجعية (الرد على التساؤلات والاستفسارات والحصول على المعلومة)

في الحصول على المعلومة؟

☐

لا

☐

نعم

11- هل يساعدك المكتبي على اختيار المصادر التي تريدها ؟

☐

لا

☐

نعم

12- هل يقوم المكتبي بأعلى مستويات الخدمة المرجعية؟

☐

لا

☐

نعم

إذا كانت إجاباتكم بنعم فيما تتمثل هذه المستويات :

☐

- الإجابة على الاستفسارات (القصوى)

☐

- المساعدة في البحث عن المراجع (المتوسطة)

☐

- الإرشاد والتوجيه (الدنيا)

13- هل مدة الانتظار لتلبية طلبكم من طرف المكتبي؟

☐

قصيرة

☐

طويلة

14- هل توفر لكم المكتبة سجل اقتراحات؟

☐

لا

☐

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم حدد أهم هذه الاقتراحات:.....

.....

15- هل تقوم المكتبة بالقيام بنشاطات ثقافية؟

☐

لا

☐

نعم

إذا كانت الإجابة ب نعم فيما تتمثل

☐

- معارض

☐

- ندوات فكرية

☐

- محاضرات

☐

- أيام دراسية

- أخرى (أذكرها)

16- ما هي العوائق التي تحول دون ارتيادكم إلى مكتبة المطالعة العمومية والاستفادة من

خدماتها؟

.....

.....

.....

.....

200



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
*جامعة العربي التبسي - تبسة *

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
رقم: ق.ع. 10/2016
من السيد: رئيس قسم العلوم الإنسانية

إلى السيد: مدير مكتبة المطالعة العمومية
مairie de Tébessa

طلب الإذن بالدخول

بعد التحية والاحترام

بغرض التحضير لنيل شهادة الماجستير..... في تخصص تاريخ ودراسات
حول:..... والحقائق التاريخية..... والحقائق
الاجتماعية..... دراسة..... المكتبة العمومية مairie de Tébessa
ودفعا لمسيرة البحث العلمي بجامعة العربي التبسي، نرجوا من سيادتكم تسهيل تنقل الطلبة
الأتية أسماؤهم داخل مؤسستكم بغرض التحضير لدراساتهم، وذلك وفقا لما تسمح به
مؤسستكم وأنظمتها الداخلية.

الطلبة:

- 1-.....
- 2-.....
- 3-.....

تقبلوا فائق الاحترام والتقدير

ملاحظة: هذا الترخيص ليس مبررا للغياب

رئيس قسم العلوم الإنسانية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

مسعودي بلال الدين



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم المكتبات



إذن بالطبع

أنا الموقع أسفله الأستاذ (ة) : سفر ربيعة

☐

ماجستير

☒

ماستر

☐

الليسانس

المشرف على مذكرة تخرج :

المعنونة بـ : استجداءات المستعبد بين شعور الضحايا الإنسانية
عند مكتبات المطالعة العمومية ج. ا. تبسة بحسب ما ذكره تبسي تبسة
تخصص : تأسيس وتنشيط المكتبات وحسن أحوال الوثائق

من إعداد الطلبة :

- 1- عشرية سماح
- 2-
- 3-
- 4-

أشهد بان المذكرة تستوفي كل الشروط العلمية والمنهجية التي تؤهلها أن تصبح قابلة للمناقشة ، وعليه
امضي هذا الإقرار والإذن بالطبع .

في : / /

إمضاء الأستاذ المشرف

Chafra

ملخص

عالجت دراستنا موضوع اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية، حيث قمنا بتسليط الضوء على مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي بتبسة كما اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل باعتباره أكثر المناهج ملائمة للبحوث العلمية. وبالنسبة لعينة الدراسة فهي عينة عشوائية وتمثل مستفيدي مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي.

كما تطرقت دراستنا للموضوع من حيث ماهية مكتبات المطالعة العمومية، إضافة إلى ذلك حاولنا إبراز أنواع الخدمات المكتبية المباشرة وغير المباشرة باعتبارها المرآة العاكسة للمكتبة، كما أن نوع الخدمة المقدمة وكيفية أدائها على أكمل وجه له أثر كبير في دراسة اتجاهات المستفيدين من جهة ومن ثم تلبية احتياجاتهم من جهة أخرى الأمر الذي يؤدي إلى استقطاب الكثير منها.